



## Técnicas de venta

**Sku:** UF0031\_V2

**Horas:** 70

### OBJETIVOS

Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet, Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos, Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta,

### CONTENIDOS

Tema 1. Procesos de Venta. 1.1. Tipos de venta 1.2. Fases del proceso de venta 1.3. Preparación de la venta 1.4. Aproximación al cliente 1.5. Análisis del producto/servicio 1.6. El argumentario de ventas Tema 2. Aplicación de Técnicas de Venta. 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes 2.3. Argumentación comercial 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones 2.5. Técnicas de persuasión a la compra 2.6. Ventas cruzadas 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales Tema 3. Seguimiento y Fidelización de Clientes. 3.1. La confianza y las relaciones comerciales 3.2. Estrategias de fidelización 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM) Tema 4. Resolución de Conflictos y Reclamaciones Propios de la Venta. 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones 4.3. Resolución de reclamaciones