

Técnicas de Venta. UF0031



Sku: 71640IN

Horas: 70

Formato: HTML 5

OBJETIVOS

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta aplicándolas al comercio.

CONTENIDOS

Unidad 1. Procesos de venta

Tipos de venta.

Fases del proceso de venta.

Preparación a la venta.

Aproximación al cliente.

Análisis del producto/servicio.

El argumentario de ventas.

Unidad 2. Aplicación de técnicas de venta

Presentación y demostración del producto/servicio.

Demostraciones ante un gran número de clientes.

Argumentación comercial.

Técnicas para la refutación de objeciones.

Técnicas de persuasión a la compra.

Ventas cruzadas.

Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.

Técnicas de comunicación no presenciales.

Unidad 3. Seguimiento y fidelización de clientes

La confianza y las relaciones comerciales.

Estrategias de fidelización.

Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.

Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

Unidad 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Conflictos y reclamaciones en la venta.

Gestión de quejas y reclamaciones.

Resolución de reclamaciones.