



## Estrategia y Acciones de Venta Cruzada

**Sku:** PH10B04C01

**Horas:** 20

### OBJETIVOS

1. Conocer que es la cuota de mercado y valorar la importancia de las ventas para lograr alcanzarla. 2. Conocer que significa la cuota cliente y como contribuye a la misma las ventas cruzadas. 3. Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling. 4. Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling. Diferenciar entre cross y up selling. 5. Influencia de las ventas cruzadas en la generación del valor añadido. 6. Aprender a fidelizar clientes utilizando las ventas cruzadas. 7. Entender cómo pueden influir las ventas cruzadas en la permanencia de los clientes. 8. Saber diferenciar que es un CRM de una ERP y como contribuyen a las ventas. 9. Saber por qué los datos de los clientes son tan importantes para la empresa. 10. Aprender a mantener relaciones con los clientes en el entorno on line. 11. Entender el funcionamiento de las APP para obtener mayores ventas.

### CONTENIDOS

**Unidad 1. Ventas cruzadas: Cross Selling y Up Selling.** 1. La estrategia comercial de la empresa: cuota de mercado y cuota de cliente. 2. Ventas cruzadas: cross selling & up selling. 2.1 Cross selling. 2.2 Up selling. 3. Las ventas cruzadas como estrategia de fidelización. **Unidad 2. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.** 1. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas. 2. CRM y ERP. 3. Big Data. 4. Interactividad. 5. APP. **Unidad 3. El marketing en las ventas cruzadas.** 1. El marketing en las ventas cruzadas. 2. Los universos temáticos. 3. Los cluster. 4. Los packs. 5. Las promociones. 6. Las tarjetas de fidelización. **Unidad 4. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.** 1. Las ventas cruzadas según el proceso comercial. 2. Factores a considerar en el proceso de la venta cruzada. **Unidad 5. Técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.** 1. La importancia del vendedor en las ventas cruzadas: técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada. 2. Tipología y perfil del vendedor. 2.1 Funciones del vendedor. 2.2 Clasificación del vendedor. 3. La preventa, la venta y la postventa. 4. Aplicación de técnicas de venta a la venta cruzada. 4.1 Saber preguntar. 4.2 Saber escuchar. 4.3. Utilizar el lenguaje verbal. 4.4. Utilizar el lenguaje no verbal. 4.5 Tener persuasión.