



COMT097PO Técnicas de proceso de venta y posventa

Sku: 45562IN

Horas: 20

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y posventa que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.
- Identificar la figura del comercial.
- Identificar la figura del cliente y sus principales comportamientos.
- Descubrir cómo se prepara adecuadamente el proceso de venta.
- Desarrollar las diferentes fases que componen el proceso de venta.
- Explicar cómo es y cómo se lleva a cabo el cierre del proceso de venta.
- Definir los principales servicios posventa.
- Desarrollar los conceptos de comunicación y comunicación comercial.
- Conocer la principal normativa relacionada con los diferentes sectores que afectan al proceso de venta.

CONTENIDOS

El vendedor

Tipologías de comerciales
El vendedor y la organización
Ejemplos de organizaciones comerciales
Funciones de un comercial
Dirección de ventas

El cliente

Las motivaciones humanas
Procesos de motivación
Motivaciones de consumo
Relaciones con los clientes
Tipos de clientes
Productos y servicios

- Ciclo de vida del producto
- Beneficios del producto
- Técnicas de persuasión
- Preparación del proceso de venta**
- Preparación de la venta
- Organización de la venta
- Técnicas de gestión de las ventas personales
- Toma de contacto en la venta
- Desarrollo del proceso de venta**
- Problemas en la venta
- Argumentación en el proceso de venta
- Proceso de negociación
- Promociones y ofertas
- Cierre del proceso de venta**
- Finalización y cierre de la venta
- Seguimiento y proceso después de la venta
- Técnicas de negociación
- Servicio posventa**
- Garantías
- Reclamaciones
- Servicio técnico
- Comunicación comercial**
- El proceso de la comunicación
 - Emisor
 - Mensaje (estructura, código, medio de transmisión)
 - Receptor (interpretación del mensaje, efecto)
 - Retroalimentación
- Comunicación comercial
 - Niveles
 - Características diferenciales
 - Principios de comunicación empresarial
 - Fijación de objetivos
- Módulo específico sectorial**
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Compraventa
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Logística y transporte
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Marketing y relaciones públicas