

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Técnicas de Venta - Actividades de venta

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

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

Contenidos:

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.

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.

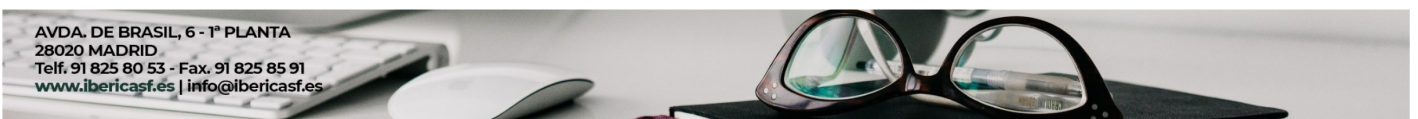
Seguimiento y fidelización de clientes

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).



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta  
Conflictos y reclamaciones en la venta.  
Gestión de quejas y reclamaciones.  
Resolución de reclamaciones.