# TECNICAS DE VENTAS

## 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)

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Conflictos y reclamaciones en la venta

Gestión de quejas y reclamaciones

Resolución de reclamaciones