

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Técnicas de ventas (profesional)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa.

Contenidos:

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA

Tipos de venta.  
Fases del proceso de venta.  
Preparación de la venta.  
Aproximación al cliente.  
Análisis del producto/servicio.  
El argumentario de ventas.

## UNIDAD DIDÁCTICA 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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### UNIDAD DIÁCTICA 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 DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE VENTA

Conflictos y reclamaciones en la venta.

Gestión de quejas y reclamaciones.

Resolución de reclamaciones.

Respuestas y usos habituales en el sector comercial.

Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.

Juntas arbitrales de consumo.

