

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



TÉCNICAS DE VENTA, FIDELIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN

Modalidad:

presencial con una duración 16 horas

Objetivos:

Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto 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 post-venta.

Dominar las técnicas de negociación que permitan llegar a acuerdos beneficiosos

Contenidos:

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

2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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

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)

4. LA NEGOCIACIÓN

Concepto de negociación

Estilos de negociación

Los caminos de la negociación

Fases de la negociación

5. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Estrategias de negociación



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Tácticas de negociación

Cuestiones prácticas

Lugar de negociación

Iniciar la negociación

Claves de la negociación

6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

Conflictos y reclamaciones en la venta

Gestión de quejas y reclamaciones

Resolución de reclamaciones