Educate
formación e-learning

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)

Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

Técnicas de Venta para el Sector Comercio

Duración: 75 horas.

Modalidad: online

El Curso de Técnicas de Venta para el Sector Comercio es un potente programa de entrenamiento y potenciación de la acción comercial eficaz, específicamente concebido para la venta y la atención al cliente en el Sector Comercio.
El programa está conformado por una serie de módulos que proporcionan, de forma eficaz, amena y sencilla las respuestas a las incógnitas que presentan las diferentes fases de la atención y la venta a los clientes. De este modo, paso a paso, se realiza un recorrido completo por todas las situaciones posibles que un profesional se encuentra en su día a día en la venta y atención de clientes en un comercio.
El curso cuenta con numerosos videos de Rol-Play en los que se escenifican situaciones comerciales habituales que se producen en el sector comercio, ilustrando los comportamientos comerciales adecuados y aquellos que no lo son.

- Aprender cómo presentarse ante un potencial cliente, y dominar las distintas técnicas que facilitan el éxito en una entrevista comercial.
- Capacitarse en la gestión de venta, especialmente en la habilidad para averiguar y satisfacer las necesidades de los clientes, y conseguir que éstos perciban la prestación de servicio como un valor añadido.
- Adquirir las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes hacia la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos establecidos.
- Comprender y utilizar los argumentos y las técnicas de venta más apropiados para realizar el cierre de ventas en una entrevista comercial, y conocerán los diferentes sistemas que permiten maximizar la eficacia del cierre.
- Aprender la forma más eficaz de hacer frente a las objeciones comerciales más habituales, que se suelen hacer en las entrevistas comerciales.
- Adquirir las habilidades que les permitan crear y utilizar los argumentos comerciales para ofrecer productos o servicios a los clientes de la forma más eficaz posible.

Contenidos

- **1. PROACTIVIDAD COMERCIAL**
  - PROACTIVIDAD COMERCIAL

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- La importancia de ser proactivo
- El esfuerzo continuado
- La orientación al cliente
- La imagen que transmitimos al cliente
- Planificación y optimización de recursos
- 10 puntos para ser proactivo (I)
- 10 puntos para ser proactivo (II)
- Video La satisfacción de los clientes
- Actividad Roleplay- Proactividad en el Comercio
- Test Unidad 1
- Documentación

- **2. ATENCION Y GESTION TELEFONICA**
  - ATENCION Y GESTION TELEFONICA
  - La imagen a través del teléfono
  - La imagen a través del teléfono (II)
  - Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
  - Elementos que intervienen en la comunicación telefónica (II)
  - La entonación
  - La articulación
  - El lenguaje
  - El lenguaje negativo
  - El lenguaje positivo
  - La escucha activa
  - La escucha activa (II)
  - Actitudes al Teléfono
  - Actitudes al Teléfono (II)
  - Actitud No defensiva

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Descubrir necesidades (II)
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciemos actuación
- Tratamiento de reclamaciones
- Tratamiento de reclamaciones (II)
- Tratamiento de reclamaciones (III)
- Tratamiento de reclamaciones (IV)
- Tratamiento de reclamaciones (V)
- Test Unidad 2
- Documentación

- **3. EL PROCESO COMERCIAL**
  - EL PROCESO COMERCIAL
  - La entrevista comercial y la comunicación
  - Estructura de la comunicación
  - Preparación de la entrevista comercial
  - La venta
  - La comunicación no verbal
  - La mirada
  - Los gestos y posturas
  - La voz
  - Comunicación verbal: la primera impresión
  - Recomendaciones para la presentación

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- La detección de necesidades
- Las preguntas
- La escucha activa
- Actividad “La Escucha Activa”
- La empatía
- Sintonía emocional
- Habilidades como emisores
- Habilidades como receptores
- Barreras en la comunicación
- Actividad Roleplay: El proceso Comercial
- Test Unidad 3
- Documentación

- **4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES**
  - CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES
  - El proceso comercial y la detección de oportunidades
  - Proceso de asesoramiento comercial a clientes
  - Atención de las necesidades del cliente
  - Atención de las necesidades del cliente
  - Incrementar el valor de los clientes actuales
  - La venta cruzada
  - Beneficios de la venta cruzada
  - Cómo enfocar la venta cruzada
  - Caso Práctico
  - Actividad Roleplay: Convertir oportunidades en necesidades
  - Test Unidad 4
  - Documentación
- **5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL**
  - ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Actividad Roleplay La habilidad de argumentar comercialmente
- La argumentación comercial (I)
- La argumentación comercial (II)
- Proceso de creación de Argumentos Comerciales
- Las características del producto o servicio
- Las ventajas comerciales del producto o servicio
- Los beneficios del producto o servicio
- Secuencia de la argumentación: Apertura
- Secuencia de la Argumentación: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación: Demostración
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios (II)
- Recomendaciones para la argumentación comercial
- Caso Práctico
- Actividad Roleplay: Cómo argumentar los beneficios del producto
- Test Unidad 5
- Documentación

- **6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES**
  - TRATAMIENTO DE OBJECIONES
  - Introducción
  - ¿Qué debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
  - Pautas de conducta
  - Tipos de objeciones
  - Tipos de objeciones (II)
  - Técnicas para rebatir objeciones
  - Técnicas para rebatir objeciones (II)
  - Técnicas para rebatir objeciones (III)

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones
- Actividad Roleplay: Tratamiento de Objeciones
- Caso Práctico
- Test Unidad 6
- Documentación

- **7. EL CIERRE DE VENTA**
  - EL CIERRE DE VENTA
  - El cierre de venta
  - Fases en el proceso de cierre de la venta
  - Señales de compra
  - Algunos tipos de señales de interés
  - Algunos tipos de señales de interés (II)
  - Requisitos para el cierre de venta
  - Técnicas de cierre (I)
  - Técnicas de cierre (II)
  - Recordemos que…
  - Después del cierre
  - Actividad Roleplay: El Cierre Venta en el Comercio
  - Test Unidad 7
  - Documentación
- **8. FIDELIZACION DEL CLIENTE**
  - FIDELIZACION DEL CLIENTE
  - Concepto de fidelización de clientes
  - Gestión de clientes
  - Vinculación de clientes
  - Ventajas de la fidelización
  - Ventajas de la fidelización II
  - Factores de fidelización

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Factores de fidelización II
- Factores de fidelización III
- Factores de fidelización IV
- Factores de fidelización V
- Factores de fidelización VI
- Factores de fidelización VII
- Actividad Roleplay Fidelización de clientes
- Test Unidad 8
- Documentación