

Técnicas de Venta

Duración: 83 horas.

Modalidad: online

Vender es la actividad fundamental de la empresa. Saber vender un producto o servicio, a cualquier tipo de cliente, requiere un conocimiento profundo de las motivaciones de compra y de venta. Este programa pretende poner al alcance de los participantes las técnicas de ventas que les convertirán en expertos, mostrándoles las técnicas de ventas más efectivas según los diferentes tipos de clientes. El curso incidirá en las motivaciones de la compra, y como enfocar las fortalezas de los diferentes productos o servicios, y ampliará la visión comercial mediante los conocimientos de marketing y psicología aplicada, con ejemplos reales que podrán aplicarse en el día a día.

Objetivos

- Conocer y practicar las técnicas de venta profesional. - Conocer y practicar las principales habilidades que debe poseer un responsable comercial, tales como la organización del trabajo, la comunicación interpersonal, el trabajo en equipo, la negociación, etc.

Contenidos

UNIDAD 1 - PROACTIVIDAD COMERCIAL

- - 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

UNIDAD 2 - PLANIFICACION Y ORGANIZACION DE LA ACCION COMERCIAL

- - La Planificación Comercial
- - Determinar los Objetivos Comerciales
- - Análisis del Mercado
- - Métodos de Predicción de Venta
- - Segmentación de Clientes
- - Plan de Acción Comercial
- - Fuentes de Captación de Clientes
- - Argumentarios de Ventas

- - Preparación de la Visita Comercial
- - Herramientas de Control y Medición de la Planificación Comercial

UNIDAD 3 - ATENCION Y GESTION TELEFONICA

- - La imagen a través del teléfono
- - Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- - La entonación
- - La articulación
- - El lenguaje
- - El lenguaje negativo
- - El lenguaje positivo
- - La escucha activa
- - Actitudes al Teléfono
- - Actitud No defensiva
- - Reglas básicas de recepción de llamadas
- - Fases de la recepción
- - Descubrir necesidades
- - Llamadas de petición de información
- - Tratamiento de reclamaciones

UNIDAD 4 - CONCERTACION TELEF. VISITAS COMERCIALES

- - La concertación telefónica de visitas comerciales
- - Preparación del contacto
- - Contacto y generación de la cita
- - Secuencia habitual de la llamada de concertación
- - Dificultades frecuentes en la concertación
- - Objeciones más habituales

UNIDAD 5 - LA ENTREVISTA COMERCIAL

- - La entrevista comercial y la comunicación
- - Estructura de la comunicación
- - Preparación de la entrevista comercial
- - La comunicación no verbal
- - La mirada
- - Los gestos y posturas
- - La voz
- - Comunicación verbal: la primera impresión
- - Recomendaciones para la presentación
- - La detección de necesidades
- - Las preguntas
- - La escucha activa

- - La empatía
- - Sintonía emocional
- - Habilidades como emisores
- - Habilidades como receptores
- - Barreras en la comunicación

UNIDAD 6 - CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES

- - El proceso comercial y la detección de oportunidades
- - Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- - 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

UNIDAD 7 - ARGUMENTOS COMERCIALES

- - La argumentación comercial
- - 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
- - Recomendaciones para la argumentación comercial

UNIDAD 8 - TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- - ¿Qué debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
- - Pautas de conducta
- - Tipos de objeciones
- - Técnicas para rebatir objeciones
- - Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones

UNIDAD 9 - 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
- - Requisitos para el cierre de venta
- - Técnicas de cierre

- - Después del cierre

UNIDAD 10 - FIDELIZACION Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE

- - Concepto de fidelización de clientes
- - Gestión de clientes
- - Vinculación de clientes
- - Ventajas de la fidelización
- - Factores de fidelización

Contenidos

- **1. 01 – PROACTIVIDAD COMERCIAL**
 - 01 – PROACTIVIDAD COMERCIAL
 - Actividad Roleplay
 - 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)
 - La satisfacción de los clientes
 - Actividad Roleplay
 - Caso Práctico
 - Test
 - Documentación
- **2. 02 – PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN COMERCIAL**
 - 02 – PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN COMERCIAL
 - Actividad Roleplay
 - La Planificación Comercial

- La Planificación Comercial II
- Determinar los Objetivos Comerciales
- Análisis del Mercado
- Métodos de Predicción de Venta
- Segmentación de Clientes
- Segmentación de Clientes II
- Plan de Acción Comercial. Planteamientos iniciales
- Plan de Acción Comercial
- Plan de Acción Comercial II
- Plan de Acción Comercial III
- Fuentes de Captación de Clientes
- Fuentes de Captación de Clientes II
- Argumentario de Ventas
- Preparación de la Visita Comercial
- Herramientas de Control y Medición de la Planificación Comercial
- Recordemos que...
- Actividad Roleplay
- Caso práctico
- Test
- Documentación
- **3. 03 – ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA**
 - 03 – ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA
 - Actividad Roleplay
 - 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
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Descubrir necesidades (II)
- Actividad Roleplay
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones
- Tratamiento de reclamaciones (II)
- Tratamiento de reclamaciones (III)
- Tratamiento de reclamaciones (IV)
- Tratamiento de reclamaciones (V)
- Actividad Roleplay
- Test
- Documentación

• **4. 04 – CONCERTACIÓN TELEF. VISITAS COMERCIALES**

- 04 – CONCERTACIÓN TELEF. VISITAS COMERCIALES
- Actividad Roleplay
- La concertación telefónica de visitas comerciales
- Preparación del contacto
- Preparación del contacto II
- Contacto y generación de la cita
- Secuencia habitual de la llamada de concertación
- Secuencia habitual de la llamada de concertación II
- Dificultades frecuentes en la concertación
- Objeciones más habituales
- Objeciones más habituales II
- Test
- Documentación

• **5. 05 – LA ENTREVISTA COMERCIAL**

- 05 – LA ENTREVISTA COMERCIAL
- La entrevista comercial y la comunicación
- Estructura de la comunicación
- Preparación de la entrevista comercial
- La venta
- Actividad Roleplay “Comunicación no Verbal”
- La comunicación no verbal
- La mirada
- Los gestos y posturas
- La voz
- Comunicación verbal: la primera impresión
- Recomendaciones para la presentación
- La detección de necesidades

- Actividad “Entrevista Comercial”
- Las preguntas
- La escucha activa
- Actividad Roleplay “La Escucha Activa”
- La empatía
- Sintonía emocional
- Habilidades como emisores
- Habilidades como receptores
- Barreras en la comunicación
- Actividad Roleplay: Venta Consultiva
- Test
- Documentación
- **6. 06 – CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES**
 - 06 – CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES
 - El proceso comercial y la detección de oportunidades
 - Proceso de asesoramiento comercial a clientes
 - Actividad Roleplay
 - Atención de las necesidades del cliente
 - Atención de las necesidades del cliente II
 - Incrementar el valor de los clientes actuales
 - La venta cruzada
 - Beneficios de la venta cruzada
 - Cómo enfocar la venta cruzada
 - Actividad Roleplay
 - Caso Práctico
 - Test
 - Documentación
- **7. 07 – ARGUMENTOS COMERCIALES**

- 07 – ARGUMENTOS COMERCIALES
 - Actividad Roleplay
 - La argumentación comercial (I)
 - La argumentación comercial (II)
 - Proceso de creación de Argumentos Comerciales
 - Las características del producto o servicio
 - Actividad Roleplay
 - 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
 - Actividad Roleplay
 - Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios
 - Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios (II)
 - Recomendaciones para la argumentación comercial
 - Actividad Roleplay
 - Caso Práctico
 - Test
 - Documentación
- **8. 08 – TRATAMIENTO DE OBJECIONES**
 - 08 – TRATAMIENTO DE OBJECIONES
 - Introducción
 - ¿Qué debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
 - Actividad Roleplay: Tratamiento de Objeciones
 - Pautas de conducta
 - Tipos de objeciones

- Tipos de objeciones (II)
- Técnicas para rebatir objeciones
- Técnicas para rebatir objeciones (II)
- Técnicas para rebatir objeciones (III)
- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones
- Actividad Roleplay: Detectando si la objeción es Verdadera o Falsa
- Actividad Roleplay: Rebatiendo Objeciones
- Actividad Roleplay: Rebatiendo la objeción sobre el precio
- Actividad Roleplay: Anticipando objeciones
- Caso Práctico
- Test
- Documentación
- **9.09 – EL CIERRE DE VENTA**
 - 09 – EL CIERRE DE VENTA
 - Actividad Roleplay
 - 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)
 - Actividad Roleplay: Técnicas de Cierre
 - Recordemos que...
 - Después del cierre
 - Actividad Roleplay

- Test
- Documentación
- **10. 10 – FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE**
 - 10 – FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE
 - Concepto de fidelización de clientes
 - Actividad Roleplay
 - Gestión de clientes
 - Vinculación de clientes
 - Ventajas de la fidelización
 - Ventajas de la fidelización II
 - Factores de fidelización
 - 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
 - Caso Práctico
 - Test
 - Documentación