

Área Comercialización:

Técnicas de Ventas y Atención al Cliente

OBJETIVOS:

Al finalizar el curso, el participante habrá: Incorporado una concepción profesional sobre la venta y atención al cliente desde un enfoque centrado en el cliente.

Practicando técnicas aplicables en el proceso de la venta y la atención al cliente.

Incorporando herramientas para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa, a través del conocimiento y satisfacción de las necesidades reales de los clientes.

DESTINADO A:

Empresarios, comerciantes, vendedores, representantes de venta, promotores y otros niveles de soporte técnico, de servicio de la gestión de venta y todo personal que se encuentre en contacto con el cliente.

DURACIÓN: 20 horas.

METODOLOGÍA:

Se combinarán exposiciones, debates y ejercicios vivenciales, de manera de facilitar el manejo de las modernas técnicas de la venta. La metodología se basa en la participación activa del grupo para favorecer el tratamiento dinámico de cada tema.

TEMARIO:

- La venta como forma de satisfacer necesidades de la empresa y del cliente.
- La psicología en las ventas: estrategias de abordaje y aproximación al perfil del cliente.
- Variables a considerar en la caracterización del cliente: necesidades, actitudes, motivos de compra, modelos psicográficos.
- Manejo de situaciones conflictivas: objeciones, cierre, formulación de preguntas.
- Técnicas de recuperación de clientes: cómo convertir un fracaso pasado en un éxito presente.
- La venta desde una perspectiva de calidad en el servicio.
- Servicio de atención al cliente.
- La empresa como grupo y las relaciones humanas.
- Comunicación aplicada a la atención al cliente.
- Imagen de la empresa e imagen presencial.
- Decálogo de la adecuada atención al cliente.