Descriptor oferta formativa

Técnicas y herramientas de venta

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia manual

Horas disponibles:
100 Hrs.

Código Sence:
1238031107

Dirigido a:
Vendedores y ejecutivos comerciales que deban desarrollar técnicas para vender.

Objetivos Generales:
Aplicar técnicas y herramientas de venta respetando los componentes del contexto situacional.

Descripción

El presente curso surge como respuesta a una necesidad que en el último tiempo ha cobrado gran relevancia, mejorar las ventas en las empresas, esta actividad busca aportar a la formación y desarrollo de los trabajadores que no tienen tiempo o disponibilidad para movilizarse a un centro de capacitación en un horario establecido y con escaso acceso a internet. Dadas estas condiciones, se inscribe el siguiente curso de técnicas y herramientas de venta, modalidad a-distancia tradicional el que contempla las herramientas necesarias para desarrollar distintas habilidades relacionadas. Lo anterior permitirá al alumno dominar, bajo su propio ritmo de aprendizaje de esta aplicación.

Contenidos

Módulo 1

- Entendiendo la venta.
- Nuestra imagen.
- Nuestro rol en la organización.
- Calidad y servicio al cliente.
- Concepto de calidad.
- Concepto de servicio.
- Elementos de la estrategia de servicio.
- Dimensiones de la calidad del servicio.
- Gestión de la calidad del servicio.

Objetivos módulo 1

Identificar herramientas de calidad servicio considerando sus dimensiones.

Módulo 2

- La venta como ciencia y como arte.
- ¿Qué es servir - negociar - vender?
- El arte de vender.
- La negociación como un proceso.
- Cuadro de los estilos de negociación.
- Acompañamiento de post venta.
- Lo que se vende (el producto o servicio).
- Perfil de competencias del vendedor.
- El equipo de ventas - modalidad de contacto.

Objetivos módulo 2

Clasificar las técnicas de venta y negociación según su estilo.

Descriptor oferta formativa

Técnicas y herramientas de venta

Módulo 3

- El cliente y la comunicación.
- Segmentación del cliente.
- La evolución del cliente.
- Comportamiento de clientes.
- Tipología de clientes.
- Entendiendo a los clientes.
- Los clientes quienes son y que los motiva.
- Los clientes difíciles.
- El Proceso de la comunicación.
- La reformulación.
- Los principios de la comunicación.
- Claves comunicacionales en el proceso de negociación y venta.
- ¿Qué es el Rapport?
- Rapport y negociación de ventas.
- ¿Cómo se genera el Rapport?

Objetivos módulo 3

Utilizar técnicas de comunicación de acuerdo al tipo de cliente.

Módulo 4

- La persuasión.
- Diferencia entre convencer y persuadir.
- Conductas claves al negociar.
- El arte de convencer está regido por 4 principios.
- Los vendedores persuasivos.
- Claves persuasivas para un manejo eficiente de la negociación y de la venta.
- Manejo argumental.
- Lógico.
- Conducente, persuasivo, informado.
- El arte de oír como una clave eficaz en la negociación exitosa.
- El buen escuchador.
- La escucha activa.
- El ciclo aeiou.

Objetivos módulo 4

Aplicar herramientas de persuasión al cliente siguiendo los 4 principios del arte de convencer y la escucha activa.

Módulo 5

- El lenguaje verbal y no verbal.
- ¿Qué es el lenguaje verbal?
- ¿Qué entonación deben tener mis palabras?
- ¿Qué tipo de lenguaje debe utilizar?
- El lenguaje no verbal.
- A la hora de preguntar.
- Tipología de preguntas.
- Actividades prácticas.
- Resumen.
- Glosario técnico.

Objetivos módulo 5

Utilizar el lenguaje verbal y no verbal de acuerdo a la tipología de pregunta.

Descriptor oferta formativa

Técnicas y herramientas de venta

Módulo 6

- El cierre en la venta.
- Características del cierre.
- Requisitos para un cierre eficaz.
- Ese preciso momento del cierre.
- Técnicas de cierre 1.
- Técnicas de cierre 2.
- ¿Por qué se pierden las ventas?

Objetivos módulo 6

Emplear técnicas de cierre según la característica de la venta.

Módulo 7

- Manejo emocional y venta.
- Características de las emociones.
- Los vendedores y la venta.
- Inteligencia emocional.
- Las 5 esferas de la inteligencia emocional.
- Ventas e inteligencia emocional.
- Comunicación e inteligencia emocional.
- Negociación conducente.
- Emociones importantes en toda negociación.
- Conceptos previamente en el manejo emocional.
- Formas de manejar las emociones especialmente la rabia.
- Consejos para vender bien.

Objetivos módulo 7

Emplear el manejo emocional en la venta considerando las 5 esferas de la inteligencia emocional.