

## Herramientas para gestión de ventas y atención al cliente

### Resumen

**Modalidad de Enseñanza:**

Presencial

**Horas disponibles:**

16 Hrs.

**Código Sence:**

1238034722

**Dirigido a:**

- Gerentes
- Asistentes de gerencia de tiendas
- Ejecutivos que se desempeñen en áreas comerciales

**Objetivos Generales:**

Aplicar técnicas de atención al cliente de acuerdo a la gestión de ventas.

### Descripción

La venta es un proceso crucial para la mayoría de las empresas, ya que no solo se necesita concretar el proceso de venta sino además que el cliente vuelva. Esto hoy en día es más complicado, por la alta competencia que existe. Debido a esto, se ha diseñado este programa para desarrollar el proceso de ventas de manera eficiente y poder cerrar la venta. Es una oportunidad para desarrollar técnicas y herramientas que permitan identificar las necesidades de los clientes para abordar la venta a partir de estas.

### Contenidos

**Módulo 1**

- Conceptos económicos básicos.
- Necesidad - Satisfacción.
- Producto - Servicio - Oferta - Demanda.
- Servicio al Cliente.
- Conceptos: Producto, marketing, ventas, servicio al cliente.
- Descripción general del proceso de venta y sus etapas.
- Tipos de venta: venta mayorista, venta retail.

**Objetivos módulo 1**

Identificar los fundamentos básicos sobre los procesos de venta y sus etapas.

**Módulo 2**

- Técnicas psicológicas y comunicativas aplicadas a la venta.
- Normas y modales en el trato.
- Comunicación efectiva.
- Apertura eficaz.
- Captación de interés.
- Primeras impresiones.
- Presentación de productos y servicios.
- Características y beneficios del producto.
- La promoción en 1 minuto.
- Importancia de preguntar asertivamente.
- Importancia del sondeo de las necesidades del cliente.
- Manejo de la entrevista.
- Cómo personalizar la oferta y estimular deseos y necesidades.
- Presentación de beneficios del producto.
- Estrategias para el ofrecimiento de alternativas.
- Cómo enfrentar las objeciones y dudas de los clientes.

**Objetivos módulo 2**

Demostrar las fases de negociación de acuerdo a la resolución de conflicto.

**Módulo 3**

- Características Esenciales de una Negociación.
- Características de una negociación I.
- Características de una negociación II.
- Preparando la negociación
- Ejemplo: Claves de una negociación eficaz I.
- Ejemplo: Claves de una negociación eficaz II.

**Objetivos módulo 3**

Demostrar las fases de negociación de acuerdo a la resolución de conflicto.

## Herramientas para gestión de ventas y atención al cliente



### Módulo 4

- Gestión Constructiva de conflictos.
- La forma de enfrentar los conflictos: Introducción.
- La forma de enfrentar los conflictos: Situación.
- La forma de enfrentar los conflictos: Comentarios.



### Objetivos módulo 4

Aplicar técnicas para gestionar los conflictos considerando la situación.



### Módulo 5

- Manejo de objeciones.
- Técnicas de cierre.
- Técnicas psicológicas y comunicativas aplicadas a la venta.
- Normas y modales en el trato.
- Comunicación efectiva.



### Objetivos módulo 5

Aplicar técnicas de comunicación efectiva de acuerdo a la atención del cliente.