

Técnicas y Herramientas de Ventas

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

Elearning sincrónico

Horas disponibles:

16 Hrs.

Código Sence:

1238026415

Dirigido a:

- Ejecutivos comerciales
- Vendedores

Objetivos Generales:

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

Descripción

Los desafíos en la actualidad hacen que el trabajo de un profesional en el área de ventas se haga aún más complejo, bajo este punto de vista se crea un curso con la finalidad de entregar los conocimientos y habilidades necesarias que permitan una conversación efectiva para lograr acuerdos exitosos y concretar cierres. El generar un cliente satisfecho y darle el seguimiento adecuado, sin duda conduce a otras ventas y al inicio de una larga relación comercial.

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 y servicio en la gestión de venta.

**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 en el proceso comercial.

Técnicas y Herramientas de Ventas



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 en el proceso de negociación y venta.



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 ecaz en la negociación exitosa.
- El buen escuchador.
- La escucha activa.
- El ciclo aeiou.



Objetivos módulo 4

Aplicar herramientas técnicas para convencer y persuadir al cliente en el proceso de venta.



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.



Objetivos módulo 5

Utilizar elementos del lenguaje para su aplicación en el área comercial.

Técnicas y Herramientas de Ventas



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



Objetivos módulo 6

Aplicar técnicas de cierre en el proceso comercial.