

## TÉCNICAS DE VENTA

Código: 4191

Estos **Cursos** están compuestos por un pack de formación ideados para desarrollar **Formación Continua** en las modalidades “ **a distancia**” y/u “**on line**”. Los contenidos de nuestros cursos, ajustados a los certificados de Profesionalidad, dan cobertura a un gran número de cualificaciones profesionales. Cada pack de formación se compone de: manual ó temario del alumno, cuaderno de anotaciones, prueba de evaluación y cuestionario de calidad y en su caso CD o DVD o claves para el acceso al aula virtual basada en la plataforma libre más conocida Moodle. Ofrecemos un servicio especializado de tutorías en las modalidades “**a distancia**” y “**on-line**”, por el que más de 100 profesionales cualificados gestionarán su curso formativo, tanto a nivel administrativo y docente, encargándose de:

1. **Tutor personal** por alumno.
2. **Gestión del envío** del temario o manual formativo.
3. **Seguimiento permanente del aprendizaje.**
4. **Resolución de dudas.**
5. Emisión de un **diploma acreditativo.**

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: Tipo B**

➤ **Objetivos:**

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta aplicándolas al comercio.

➤ **Contenidos:**

Procesos de venta

Tipos de venta

Fases del proceso de venta

Preparación a la venta

Aproximación al cliente

Análisis del producto/servicio

El argumentario de ventas

Aplicación de técnicas de venta

Presentación y demostración del producto/servicio

Demostraciones ante un gran número de clientes

Argumentación comercial

Técnicas para la refutación de objeciones

Técnicas de persuasión a la compra

Ventas cruzadas

Técnicas de comunicación aplicadas a la venta

Técnicas de comunicación no presenciales

Seguimiento y fidelización de clientes

La confianza y las relaciones comerciales

Estrategias de fidelización  
Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing  
Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Conflictos y reclamaciones en la venta  
Gestión de quejas y reclamaciones  
Resolución de reclamaciones