

Técnicas de Venta para el Sector Comercio

 Duración: 60.00 horas

Descripción

El Curso de Técnicas de Venta para el Sector Comercio es un potente programa de entrenamiento y potenciación de la acción comercial eficaz, específicamente concebido para la venta y la atención al cliente en el Sector Comercio. El programa está conformado por una serie de módulos que proporcionan, de forma eficaz, amena y sencilla las respuestas a las incógnitas que presentan las diferentes fases de la atención y la venta a los clientes. De este modo, paso a paso, se realiza un recorrido completo por todas las situaciones posibles que un profesional se encuentra en su día a día en la venta y atención de clientes en un comercio.

El curso cuenta con numerosos videos de Rol-Play en los que se escenifican situaciones comerciales habituales que se producen en el sector comercio, ilustrando los comportamientos comerciales adecuados y aquellos que no lo son.

Objetivos

- Aprender cómo presentarse ante un potencial cliente, y dominar las distintas técnicas que facilitan el éxito en una entrevista comercial.
- Capacitarse en la gestión de venta, especialmente en la habilidad para averiguar y satisfacer las necesidades de los clientes, y conseguir que éstos perciban la prestación de servicio como un valor añadido.
- Adquirir las habilidades que les permitan crear y utilizar los argumentos comerciales para ofrecer productos o servicios a los clientes de la forma más eficaz posible.
- Aprender la forma más eficaz de hacer frente a las objeciones comerciales más habituales, que se suelen hacer en las entrevistas comerciales.
- Comprender y utilizar los argumentos y las técnicas de venta más apropiados para realizar el cierre de ventas en una entrevista comercial, y conocerán los diferentes sistemas que permiten maximizar la eficacia del cierre.
- Adquirir las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes hacia la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos establecidos.

Contenidos

Técnicas de Venta para el Sector Comercio

- UNIDAD 1.- PROACTIVIDAD COMERCIAL
- La importancia de ser proactivo
- El esfuerzo continuado

- La orientación al cliente
- La imagen que transmitimos al cliente
- Planificación y optimización de recursos
- 10 puntos para ser proactivo (I)
- 10 puntos para ser proactivo (II)
- Video La satisfacción de los clientes
- Actividad Roleplay- Proactividad en el Comercio
- Test
- Documentación
- UNIDAD 2.- ATENCIÓN Y GESTIÓN TELÉFONICA
- La imagen a través del teléfono
- La imagen a través del teléfono (II)
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica (II)
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje negativo
- El lenguaje positivo
- La escucha activa
- La escucha activa (II)
- Actitudes al Teléfono
- Actitudes al Teléfono (II)
- Actitud No defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Descubrir necesidades (II)
- Acción
- Llamadas de petición de información

- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones
- Tratamiento de reclamaciones (II)
- Tratamiento de reclamaciones (III)
- Tratamiento de reclamaciones (IV)
- Tratamiento de reclamaciones (V)
- Actividad Roleplay Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Test
- Documentación
- UNIDAD 3.- EL PROCESO COMERCIAL
- La entrevista comercial y la comunicación
- Estructura de la comunicación
- Preparación de la entrevista comercial
- La venta
- La comunicación no verbal
- La mirada
- Los gestos y posturas
- La voz
- Comunicación verbal: la primera impresión
- Recomendaciones para la presentación
- La detección de necesidades
- Las preguntas
- La escucha activa
- Actividad "La Escucha Activa"
- La empatía
- Sintonía emocional
- Habilidades como emisores
- Habilidades como receptores
- Barreras en la comunicación
- Actividad Roleplay: El proceso Comercial

- Test Unidad 3
- Documentación
- UNIDAD 4.- CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES
- El proceso comercial y la detección de oportunidades
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- Atención de las necesidades del cliente
- Atención de las necesidades del cliente
- Incrementar el valor de los clientes actuales
- La venta cruzada
- Beneficios de la venta cruzada
- Cómo enfocar la venta cruzada
- Caso Práctico
- Actividad Roleplay: Convertir oportunidades en necesidades
- Test
- Documentación
- UNIDAD 5.- ARGUMENTACIÓN COMERCIAL
- Actividad Roleplay La habilidad de argumentar comercialmente
- La argumentación comercial (I)
- La argumentación comercial (II)
- Proceso de creación de Argumentos Comerciales
- Las características del producto o servicio
- Las ventajas comerciales del producto o servicio
- Los beneficios del producto o servicio
- Secuencia de la argumentación: Apertura
- Secuencia de la Argumentación: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación: Demostración
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios (II)
- Recomendaciones para la argumentación comercial
- Caso Práctico
- Actividad Roleplay: Cómo argumentar los beneficios del producto

- Test
- Documentación
- UNIDAD 6.- TRATAMIENTO DE OBJECIONES
- Introducción
- ¿Qué debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
- Pautas de conducta
- Tipos de objeciones
- Tipos de objeciones (II)
- Técnicas para rebatir objeciones
- Técnicas para rebatir objeciones (II)
- Técnicas para rebatir objeciones (III)
- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones
- Actividad Roleplay: Tratamiento de Objeciones
- Caso Práctico
- Test
- Documentación
- UNIDAD 7.- EL CIERRE DE VENTA
- El cierre de venta
- Fases en el proceso de cierre de la venta
- Señales de compra
- Algunos tipos de señales de interés
- Algunos tipos de señales de interés (II)
- Requisitos para el cierre de venta
- Técnicas de cierre (I)
- Técnicas de cierre (II)
- Recordemos que...
- Después del cierre
- Actividad Roleplay: El Cierre Venta en el Comercio
- Test
- Documentación

- UNIDAD 8.- FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE
- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Ventajas de la fidelización II
- Factores de fidelización
- Factores de fidelización II
- Factores de fidelización III
- Factores de fidelización IV
- Factores de fidelización V
- Factores de fidelización VI
- Factores de fidelización VII
- Actividad Roleplay Fidelización de clientes
- Test
- Documentación