

Técnicas de Venta

Curso

Objetivos

Que los participantes aprendan las habilidades y técnicas necesarias para realizar con eficacia su actividad y que las puedan transferir a su entorno de trabajo.

Reflexionar sobre la importancia del papel comercial e la empresa.

Desarrollar la capacidad de comunicación verbal y gestual para acometer la venta.

Conocer las tipologías de clientes y su comportamiento ante ellos.

Manejar con soltura las técnicas para realizar cada una de las fases de proceso de ventas. Desde la prospección al cierre y seguimiento.

Dirigido a

Responsables comerciales, Comerciales, Representantes, Delegados comerciales y en general, a toda persona sin experiencia comercial o que pretenda seguir mejorando en sus funciones.

Contenidos

1. COMUNICACIÓN EN LA VENTA

- Relación efectiva con el cliente.
- Ganar y mantener la confianza con el cliente.
- Mejora de la capacidad comunicativa con el cliente.
- Técnicas para recibir y emitir mensajes de manera eficaz.
- Lo que nuestros clientes afirman a través de sus gestos.
- Los signos de compra.
- Comunicación persuasiva.
- Cualidades de un buen comercial.

2. MOTIVOS DE COMPRA DE LOS CLIENTES

- La motivación de compra, cómo reconocerla.
- Tipología de clientes.
- Clientes difíciles.

3. EL PROCESO DE VENTA I

- Etapas psicológicas de la venta.
- El producto y servicio:
 - Características y ventajas del producto/servicio de mi empresa.
 - Características y ventajas del producto/servicio de la competencia.
 - El valor añadido.
 - Identificación del público objetivo (target group).
- Prospección de ventas.
- Fuentes de información.
- Concertación eficaz de visitas por teléfono.
- Correspondencia comercial.

4. EL PROCESO DE VENTA II

- Preparación de la visita.
- Presentación del mensaje de ventas:
 - Uso de los medios.
 - Toma de contacto con el cliente.
 - Descubrir necesidades e intereses.
 - Argumentación.
- Técnicas para vencer objeciones.
- Técnicas de cierre de la venta.
- Seguimiento y post-venta. Fidelización de clientes.
- Síntesis de un modelo de ventas.