

PROGRAMA FORMATIVO

Habilidades comerciales. COMT051PO - versión online

Código: 20320

Modalidad: ON LINE

Duración: 60 horas

Objetivos:

- Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre.
- Identificar la proactividad comercial y su importancia.
- Describir el proceso de atención telefónica de clientes.
- Conocer las características de la entrevista comercial en atención al cliente.
- Concretar las necesidades de los clientes para una mejor atención.
- Descubrir el proceso de argumentación comercial.
- Dominar el tratamiento de objeciones.
- Identificar el cierre de ventas como una actividad decisiva en la actividad comercial.
- Conseguir la fidelización de clientes y sus implicaciones en la empresa.
- Descubrir los elementos que influyen en la atención eficaz al cliente.
- Establecer la influencia de la comunicación no verbal en el éxito de una venta.
- Descubrir técnicas eficaces para el cierre de ventas.

Contenidos:

Proactividad comercial

Introducción

La importancia de ser proactivo

El esfuerzo continuado

La orientación al cliente y la imagen que le transmitimos

Planificación y optimización de recursos

Reglas para ser proactivos

Resumen

La atención y gestión telefónica de clientes

Introducción

La orientación al cliente. Proceso de asesoramiento comercial a clientes. Atención de las necesidades del cliente.

Incrementar el valor de los clientes actuales

Elementos que intervienen en la comunicación

La expresión verbal

El lenguaje positivo y negativo. La entonación. La articulación

La escucha activa

Descubrir necesidades

Llamadas de petición de información

Tratamiento de reclamaciones

Resumen

La entrevista comercial

Introducción

Preparación de la entrevista comercial. La entrevista comercial y la comunicación

Estructura de la comunicación

La comunicación no verbal

La comunicación verbal. El saludo y la presentación

La detección de necesidades

Las preguntas

La escucha activa y la empatía. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona

Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación

Defectos y barreras para una buena comunicación
Resumen

Convertir oportunidades en necesidades

Introducción
El proceso comercial y la detección de oportunidades
Proceso de asesoramiento comercial a clientes
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
Generación de confianza
Resumen

Argumentación comercial

Introducción
Las características del producto o servicio
Las ventajas comerciales del producto o servicio. Los beneficios del producto o servicio
Secuencia de la argumentación comercial: Apertura
Secuencia de la argumentación comercial: Desarrollo
Secuencia de la argumentación comercial: Demostración y presentación de beneficios
La argumentación: esquema a seguir
Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial
Resumen

Tratamiento de objeciones

Introducción
Tratamiento de objeciones. Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción
Tipos de objeciones y formas de afrontarlas
Técnicas para rebatir objeciones
Reglas de oro en el tratamiento de objeciones
Resumen

El cierre de ventas

Introducción
Actividad. El cierre de la venta
Fases en el proceso de cierre de la venta
Las señales de compra. Algunos tipos de señales de interés
Requisitos para el cierre de venta
Técnicas de cierre
Resumen

Fidelización y seguimiento de clientes

Introducción
Concepto de fidelización de clientes
Gestión de clientes
Vinculación de clientes
Ventajas de la fidelización
Factores de fidelización
Resumen

Atención eficaz al cliente

Introducción
La orientación al cliente. La comunicación con el cliente. Escuchar al cliente
La importancia de la imagen. Evitar una imagen negativa
La expresión verbal. La calidez de la voz
Comunicación no verbal
La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo
Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
El cliente que asiente o permanece en silencio
El cliente impulsivo y el cliente indeciso
El cliente que se da importancia y lo sabe todo

El cliente riguroso y minucioso
El cliente rudo y polémico
El cliente hablador
El cliente desconfiado y escéptico
Tratamiento de quejas y reclamaciones
Recomendaciones finales
Resumen

La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de la venta

Introducción
El proceso de la venta y la comunicación
Estructura de la comunicación
Preparación de la venta. 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
Resumen

Técnicas eficaces para el cierre de ventas

Introducción
El cierre de venta. Fases en el proceso de cierre de la venta
Señales de compra. Algunos tipos de señales de interés
Requisitos para el cierre de la venta
Técnicas de cierre
Recordemos que...
Después del cierre. Actividad. Seguimiento de la venta
Resumen