



Técnicas de Venta y Planificación

Formación online • 30 horas de duración

x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x

femxa

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

Objetivos principales del curso

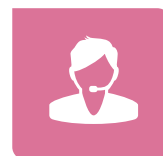
Adquirirás los conocimientos fundamentales para un adecuado acercamiento al cliente a través de la teoría y la práctica, comprenderás el proceso completo de ventas, el cierre y el tratamiento de quejas y reclamaciones y obtendrás una visión global de la venta que ayudará a mejorar tu participación en ella.



Modalidad
100% online



Diploma de
Aprovechamiento



Apoyo y asesoramiento
continuo



Formación online
(bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1 MÓDULO 1: EL VENDEDOR Y SUS CUALIDADES

- Introducción.
- Las principales cualidades requeridas.
- Consideraciones.
- Misiones del vendedor.
- Algunos estilos típicos de vendedores.

2 MÓDULO 2: EL CONSUMIDOR Y SU COMPORTAMIENTO

- El consumidor y la satisfacción de necesidades.
- Determinación del comportamiento del consumidor.
- La motivación.
- Comportamiento de elección del comprador.
- Necesidades del consumidor.
- Necesidades humanas según Maslow.
- Estrategias de venta para los nuevos tipos de consumidores.

3 MÓDULO 3: LA VENTA Y LA PRESENTACIÓN

- Concepto.
- Métodos de venta.
- Consideraciones respecto a la venta.
- La venta bien hecha.
- Fases de la venta.
- Conocimiento del producto.

- Ventas al por menor.
- Mercado de servicios.
- La presentación.
- El primer contacto, la presentación del vendedor.

4 MÓDULO 4: LA SONRISA Y LA INFLUENCIA DE LOS VEINTE PRIMEROS SEGUNDOS

- La sonrisa.
- Influencia de los veinte primeros segundos.
- Las palabras termitas.
- Palabras que provocan respuestas positivas.
- Consideraciones finales.
- Los primeros gestos.
- Atraer la atención del cliente potencial.
- La frase de impacto.

5 MÓDULO 5: LA TÉCNICA DE LA PREGUNTA

- ¿Qué es una pregunta?
- ¿Por qué plantear preguntas?
- Diferentes formas de preguntas.
- Algunos consejos.

6 MÓDULO 6: LA COMPRENSIÓN

- La base de la comunicación y del diálogo.
- Empatía y la conciencia del prójimo.
- ¿Quién debe hablar?
- Vender = Comunicar = Comprender.

7 MÓDULO 7: EL ARTE DE ESCUCHAR

- Introducción.
- El silencio: un instrumento eficaz.
- La escucha activa.

- Algunos consejos para escuchar mejor.
- La técnica del eco positivo.

8 MÓDULO 8: LA OFERTA Y LA DEMOSTRACIÓN

- La oferta. Introducción.
- La recogida de elementos para la oferta.
- La redacción de la oferta.
- La entrega de la oferta.
- La demostración. Introducción.
- ¿Por qué una demostración?
- Objetivos de una demostración.
- Principios de una buena demostración.
- Problemas de la demostración.

9 MÓDULO 9: ARGUMENTAR ES VENDER

- Introducción.
- Definiciones.
- ¿Qué argumentos utilizar?
- Control de los argumentos.

10 MÓDULO 10: OBJECIONES Y EXCUSAS

- La objeción.
- Las excusas.
- Razones que motivan las objeciones.
- ¿Dónde aparecen las objeciones?
- La actitud ante las objeciones.
- Tácticas para combatir objeciones.
- Objeciones que se deben aceptar.
- La objeción más difícil: el precio.

11 MÓDULO 11: LA CONCLUSIÓN EN LA VENTA

- Introducción.
- Los signos de compra.
- Diferentes técnicas de conclusión.
- La petición de descuento.
- Ayudar al cliente a decidirse.
- Actitudes favorables para la conclusión.
- Concluir.
- La despedida y el seguimiento de la venta.
- El seguimiento de la venta.
- Mantener la confianza.
- Prestar servicio.

12 MÓDULO 12: ACTITUD ANTE LAS CRÍTICAS Y LAS RECLAMACIONES

- Introducción.
- Consejos de actuación.
- Procedimiento para detener a un cliente enojado.
- El cliente "agresivo".





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa

