TECNICAS DE VENTAS

Dirigido a:

Objetivos:

No se vende más el mejor producto o servicio, sino el que mejor se sabe vender". Esta máxima, en el mundo de la venta, es simplemente una realidad. Por un pequeño error se puede escapar una venta, de ahí la importancia de conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta. Este curso eminentemente práctico, nos descubre todos los aspectos que un profesional de la venta debe dominar desde la planificación, la comunicación, el contacto, la presentación…hasta cómo superar las objeciones o impedimentos que surgen en el proceso de venta.

Contenidos formativos:

ÍNDICE

1 Organización del entorno comercial
1.1 Estructura del entorno comercial
1.2 Macroentorno
1.3 Microentorno
1.4 Comercio al por menor
1.5 Comercio al por mayor
1.6 Agentes
1.7 Fórmulas y formatos comerciales
1.8 Evolución y tendencias de la comercialización
1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa
1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto
1.11 Normativa general sobre comercio
1.12 Derechos del consumidor

2 Gestión de la venta profesional
2.1 El vendedor profesional
2.2 Clases de vendedor
2.3 Los conocimientos del vendedor
2.4 Motivación y destreza
2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional
2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

2.7 Planificación

3 Documentación propia de la venta de productos y servicios
3.1 Documentos comerciales
3.2 Documentos de pago
3.3 Documentos propios de la compra-venta
3.4 Normativa y usos habituales
3.5 Elaboración de la documentación
3.6 Aplicaciones informáticas

4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta
4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
4.2 Cálculo de PVP
4.3 Precio mínimo de venta
4.4 Precio competitivo
4.5 Estimación de costes de la actividad comercial
4.6 El IVA
4.7 Impuestos especiales
4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
4.9 Descuentos
4.10 Recargos comerciales
4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
4.12 Cálculo de comisiones comerciales
4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
4.16 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 1 al 4

5 Procesos de ventas
5.1 Tipos de ventas
5.2 Fases del proceso de venta
5.3 La entrevista
5.4 Preparación a la venta
5.5 Sondeo
5.6 Aproximación al cliente
5.7 Análisis del producto-servicio
5.8 Argumentario de ventas

6 Aplicación de técnicas de ventas
6.1 Presentación y demostración del producto-servicio
6.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
6.3 Argumentación comercial
6.4 Técnica para la refutación de objetivos

6.5 Técnicas de persuasión a la compra
6.6 Ventas cruzadas
6.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
6.8 Técnicas de comunicación no presenciales

7 Seguimiento y fidelización de clientes
7.1 La confianza y las relaciones comerciales
7.2 Estrategias de fidelización
7.3 Externalización de las relaciones con cliente Telemarketing
7.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

8 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
8.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
8.2 Gestión de quejas y reclamaciones
8.3 Resolución de reclamaciones
8.4 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 5 al 8

9 Internet como canal de venta
9.1 Las relaciones comerciales a través de internet
9.2 Utilidades de los sistemas online
9.3 Modelos de comercio a través de internet
9.4 Servidores online

10 Diseño comercial de página Web
10.1 El internauta como cliente potencial y real
10.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas Web
10.3 Tiendas virtuales
10.4 Medios de pago en internet
10.5 Conflictos y reclamaciones de clientes
10.6 Aplicaciones para el diseño de páginas Web comerciales
10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 9 y 10
10.8 Cuestionario: Cuestionario final

Duración: 40 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: -

Lugar Impartición: Consultar

Precio: 280,00€

Descuentos: PRECIO UNICO. PROMOCION.PACK 1 (120 €) ¡UN CURSO GRATIS!

Tipo de Formación: -

Requisitos: Consultar

Calendario: Estamos actualizando el contenido, perdona las molestías.

** Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*