



LA VENTA

Duración: 80 horas

OBJETIVOS

- Aprender nociones básicas de la venta.
- Desmitificar la crisis.
- Lograr identificar los diferentes perfiles comerciales.
- Conocer los tipos de marketing y su utilidad.
- Aprender a realizar las preguntas correctas.
- Saber elegir a los clientes y conocer a la competencia.
- Conocer nuestras habilidades y explotarnos.
- Saber qué imagen damos en cada momento.
- Ser conscientes de que representamos a la empresa.
- Conocer las fórmulas para tratar y saludar a los clientes.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Conocer cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.
- Aprender a transmitir información clara.
- Evitar realizar barreras en nuestra comunicación.
- Desactivar objeciones transmitiendo correctamente el mensaje.
- Considerar la importancia de escuchar activamente.
- Distinguir las peculiaridades del lenguaje hablado.
- Conocer los requisitos para una comunicación hablada eficaz.
- Utilizar el lenguaje corporal como herramienta de promoción personal.



- Afrontar los miedos a las objeciones.
- Aprender a conocer al cliente.
- Enfocar la atención a las necesidades del cliente.
- Identificar el momento del cierre.
- Conocer las señales en el cliente que delatan el cierre de la venta.
- Ser conscientes de la importancia de los seguimientos.
- Realizar servicios post-venta eficaces.



ÍNDICE

TEMA 1 EL PROCESO DE LA VENTA

- Concepto y evolución.
- Superando la crisis.
- La estrategia comercial.
- Tipos de comercial.

TEMA 2 MARKETING

- Concepto de marketing.
- Plan de marketing.
- Evolución del marketing.
- Marketing – Mix.
- Marketing – Directo.

TEMA 3 PREPARACIÓN DE LA VISITA

- La información.
- El mercado. Conocimiento y Segmentación.
- Objetivos de la visita.
- La competencia.
- Preparar las preguntas.
- Tipos de preguntas.
- Estrategia de actuación.
- Preparación psicológica.

TEMA 4 HABILIDADES SOCIALES

- Definición.
- Perfil comercial.
- Tipos de habilidades.
- Técnicas para mejorar.
- Habilidad personal y habilidad técnica.



TEMA 5 LA IMAGEN EN LA VENTA

- Marketing e imagen.
- Tipos de saludo.
- Fórmulas de bienvenida.

TEMA 6 EL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Estrategias comerciales.
- Visita y presentación del producto.
- Tipos de clientes.

TEMA 7 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición.
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- Motivaciones de compra.

TEMA 8 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
- El proceso y las funciones de la comunicación.
- El mensaje y las fuentes de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.

TEMA 9 LA ESCUCHA ACTIVA

- Oír y escuchar.
- Beneficios de la escucha activa.
- El proceso de la escucha activa.
- El pensamiento.
- Cómo prestar más atención.
- Ejercicios para mejorar la atención.



TEMA 10 LA COMUNICACIÓN HABLADA

- Aspectos básicos.
- Elementos de la comunicación hablada.
- El mensaje.
- El contexto.
- Entonación y articulación de la voz.

TEMA 11 EL LENGUAJE CORPORAL

- Definición.
- Control y conocimiento de los gestos.
- Los gestos como herramienta de comunicación.

TEMA 12 LAS OBJECIONES

- Definición.
- Adelantarse y prevenir la objeción.
- Actitud adecuada del vendedor.
- Responder a las objeciones.
- Técnicas para las objeciones.

TEMA 13 EL CIERRE DE LA VENTA

- El momento del cierre.
- Señales de cierre.
- Cómo confirmar.
- Técnicas para cerrar la venta.

TEMA 14 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- Fidelización de clientes.
- Seguimiento.
- Servicios Post-Venta.
- Mantener el contacto.
- Incentivos.