



# TÉCNICAS COMERCIALES. GESTIÓN DE OBJECIONES

Duración: 70 horas

## OBJETIVOS

- Afrontar los miedos a las objeciones.
- Aprender a conocer al cliente.
- Enfocar la atención a las necesidades del cliente.
- Planificarse con anterioridad al tratamiento de objeciones.
- Desactivar objeciones transmitiendo correctamente el mensaje.
- 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.
- Considerar la importancia de escuchar activamente.
- Evitar que nuestros gestos nos delaten.
- Conocer las objeciones estándares del mercado.
- Saber detectar la oportunidad de cada objeción.
- Adquirir nociones para responder a objeciones estandarizadas.
- Ser capaz de prever las respuestas según el tipo de cliente.



## ÍNDICE

### TEMA 1 CONOCIENDO LAS OBJECIONES

- Qué son.
- Adelantarse a la objeción.
- Actitud adecuada del vendedor.
- Test de evaluación.

### TEMA 2 PROCEDIMIENTOS PREVIOS

- Procedimientos contra las objeciones.
- Prevención de las objeciones.
- Test de evaluación.

### TEMA 3 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
- El proceso y las funciones de la comunicación.
- El mensaje y las fuentes de la comunicación.
- Barreras e interrupciones de la comunicación.
- La Comunicación Hablada.
- Test de evaluación.

### TEMA 4 LA IMAGEN Y LAS OBJECIONES

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



## TEMA 5 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.
- Test de evaluación

## TEMA 6 EL LENGUAJE CORPORAL

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

## TEMA 7 LOS CLIENTES

- Definición.
- Importancia del servicio al cliente.
- Estrategias para tratar clientes.
- Tipos de clientes.
- Test de evaluación.

## TEMA 8 TIPOS DE OBJECIONES

- Respuestas habituales.
- Objeción como pregunta.
- Objeción como oportunidad.
- Objeción al precio.
- Transformar negativas.
- Test de evaluación.



#### TEMA 9 RESPONDER A OBJECIONES

- Identificación de las objeciones.
- Pasos para responder a las objeciones.
- Tipos de respuestas.
- Test de evaluación.

#### TEMA 10 TÉCNICAS PARA OBJECIONES

- Técnicas generales.
- Test de evaluación.

#### BIBLIOGRAFÍA