



TÉCNICAS DE VENTA. LA ESCUCHA ACTIVA

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Considerar la importancia de escuchar activamente y ponerlo en práctica en la vida profesional.
- Aprender nociones básicas de la venta y desmitificar la crisis.
- Lograr identificar los diferentes perfiles comerciales y aprender a conocernos a nosotros mismos para poder aplicar nuestras virtudes en la venta.
- Aprender a realizar las preguntas correctas en función de la información que obtengamos de la escucha activa.
- Observar y analizar a los clientes para saber tratarlos y conocer sus necesidades.
- Estudiar la competencia para poder ofrecer productos competitivos.
- Aprender a transmitir información clara.
- Evitar realizar barreras en nuestra comunicación.
- Desactivar objeciones transmitiendo correctamente el mensaje.
- Saber qué imagen damos en cada momento y qué mensajes transmitimos con el lenguaje gestual.
- Ser conscientes de que representamos a la empresa.
- Conocer las fórmulas para tratar y saludar a los clientes.
- Conocer las diversas habilidades sociales y profesionales.



ÍNDICE

TEMA 1 ESCUCHAR PARA VENDER

- Concepto de venta.
- Tips para momentos de crisis.
- Clases de comercial.

TEMA 2 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
- Comunicación hablada.
- Comunicación gestual.
- Barreras de la comunicación.
- Errores a evitar.

TEMA 3 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 4 EL CLIENTE

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



TEMA 5 EL SALUDO Y LA IMAGEN

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

TEMA 6 LA VISITA COMERCIAL

- 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 7 HABILIDADES SOCIALES

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