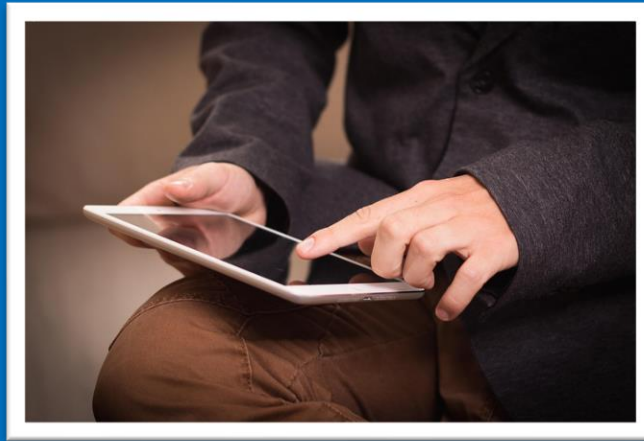




TÉCNICAS DE VENTA. PREPARACIÓN DE LA VISITA COMERCIAL CON IA



Duración: 70 horas

OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal consiste en desarrollar competencias efectivas para optimizar el proceso comercial, adaptando la comunicación y las estrategias de venta a cada cliente y situación específica, con el fin de incrementar las ventas y lograr relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Se incluye el uso práctico de herramientas de Inteligencia Artificial como ChatGPT.



OBJETIVOS SECUNDARIOS

- Identificar y diferenciar claramente los tipos de clientes, comprendiendo sus necesidades, motivaciones de compra y expectativas particulares.
- Aplicar técnicas eficaces de análisis del mercado, competencia y clientes para obtener información valiosa que permita ajustar estrategias comerciales de manera precisa.
- Dominar habilidades avanzadas de comunicación verbal y no verbal, incluyendo lenguaje corporal, tono de voz y modales, para mejorar la interacción y superar las barreras comunicativas en cualquier contexto.
- Gestionar adecuadamente las objeciones durante las visitas comerciales, utilizando un conocimiento profundo del producto, del mercado y de las necesidades del cliente.
- Realizar un seguimiento profesional y constante de los clientes, fortaleciendo las relaciones comerciales mediante entrevistas bien preparadas, escucha activa y la formulación estratégica de preguntas según el cliente y la situación.



ÍNDICE

TEMA 1 EL PROCESO DE LA VENTA

- Concepto y evolución
- Superando la crisis
- La estrategia comercial
- Tipos de comercial
- Coaching comercial con ChatGPT

TEMA 2 CONOCER AL CLIENTE

- ¿Quién es el cliente?
- Estrategias comerciales
- Tipos de clientes
- Análisis de clientes con HubSpot AI

TEMA 3 LA PRIMERA IMPRESIÓN

- Marketing e imagen
- La imagen corporativa
- El perfil comercial
- El saludo adecuado
- Análisis de voz y comunicación verbal con IA: Orai



TEMA 4 PREPARACIÓN DE LA VISITA

- La información
- El mercado. Conocimiento y segmentación
- Objetivos de la visita
- La competencia
- Preparar las preguntas
- Estrategia de actuación
- Preparación psicológica
- Diseño de test y preguntas con ChatGPT

TEMA 5 EFECTIVIDAD DE LA VISITA

- La importancia de saber escuchar al cliente
- Cómo nos expresamos
- La comunicación persuasiva
- Barreras de la comunicación
- Controlar nuestros gestos
- La entonación y articulación de la voz
- Mejorar la comunicación persuasiva con ChatGPT

TEMA 6 RESPONDER A OBJECIONES BÁSICAS

- ¿Qué son las objeciones?
- Identificar las objeciones reales.
- Técnicas para responder a las objeciones.
- Gestión de objeciones con ChatGPT



TEMA 7 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ¿Qué es la satisfacción?
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- Motivaciones de compra.
- Optimizar la satisfacción con ChatGPT

TEMA 8 SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- Seguimiento.
- Servicios Post-Venta.
- Mantener el contacto.
- ClickUp CRM con IA

ANEXO

- Bibliografía
- Glosario de términos
- Supuestos prácticos