



TÉCNICAS DE VENTA. PROSPECCIÓN Y PREGUNTAS CLAVE

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Introducir al alumno en las técnicas de prospección.
- Aprender a seleccionar la información útil.
- Saber priorizar en la prospección de clientes para ahorrar tiempo y costes.
- Aprender a realizar una base de datos de clientes efectiva.
- Conocer al cliente objetivo, localizar sus necesidades y motivaciones de compra, aprender a gestionar las expectativas.
- Utilizar las herramientas comerciales para lograr la satisfacción del cliente, y poder actualizar constantemente la información al respecto.
- Distinguir los diferentes tipos de clientes y sus cualidades y personalidades.
- Poder obtener información sobre la competencia, el mercado, y los clientes mediante las herramientas que la tecnología nos brinda actualmente.
- Aprender a segmentar el mercado, poder preparar la visita comercial de manera efectiva, cuidar la imagen y saber presentar el producto.
- Dominio de las preguntas más importantes en la comunicación con el cliente.



- Uso de la voz como herramienta de persuasión.
- Controlar nuestras emociones en situaciones difíciles, uso de las habilidades personales como la inteligencia emocional o la empatía para afianzar a los clientes y obtener información útil.
- Conocer nuestros tics y gestos, y usarlos correctamente en la comunicación con el cliente.



ÍNDICE

TEMA 1 EL PROCESO DE LA VENTA

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

TEMA 2 LA PROSPECCIÓN

- Concepto de prospección
- La búsqueda de información.
- Técnicas de prospección.
- Priorizar en la prospección.
- Base de datos de clientes.

TEMA 3 LOS CLIENTES

- Identificación.
- Estrategias comerciales.
- Necesidades y expectativas.
- Motivaciones de compra.
- Satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- Tipos de clientes.

TEMA 4 PREPARACIÓN DE LA VISITA

- La información.
- El mercado. Conocimiento y segmentación.
- Objetivos de la visita.
- Estudiar a la competencia.
- Causar buena impresión.
- Cómo presentar el producto.
- Estrategia de actuación.
- Preparación psicológica.



TEMA 5 LAS PREGUNTAS CLAVE

- Preparar las preguntas.
- Preguntas abiertas y preguntas cerradas.
- Preguntas directas y preguntas manipuladoras.
- Tipos de preguntas manipuladoras.
- Por qué.
- Ser específico.
- Preguntas para el seguimiento de la venta.
- Aprender a hacer preguntas y corregir errores.

TEMA 6 HABILIDADES COMERCIALES

- Control de emociones.
- Comunicación efectiva.
- Inteligencia emocional.
- Escucha activa.
- Asertividad y empatía.
- Persuasión.

TEMA 7 IMAGEN PROFESIONAL

- El perfil comercial.
- Comportamiento profesional.
- Control de gestos y lenguaje hablado.
- Fórmulas de bienvenida.