



# TÉCNICAS DE VENTA. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Duración: 70 horas

## OBJETIVOS

- Conocer en qué consiste la satisfacción del cliente y ser consciente de la importancia económica de la misma.
- Aprender técnicas para medir la satisfacción del cliente, y adquirir la información para su conocimiento.
- Conocer cuáles son los motivos de compra de nuestros clientes.
- Conocer a fondo a nuestros clientes y tener claro su personalidad y gustos.
- Aplicar distintas estrategias comerciales en función de cada cliente.
- Personalizar el trato y el producto con el fin de superar sus expectativas.
- Cuidar la atención al cliente en el contacto cara a cara.
- Comunicarnos de manera efectiva para lograr mejorar la relación.
- Técnicas para obtener la información necesaria.
- El marketing directo como publicidad gratuita.
- Controlar el factor sorpresa para aumentar la satisfacción.
- Desarrollo de la psicología comercial para conducir las percepciones del cliente.
- Estudio de la competencia como herramienta para ofrecer mejores argumentos.
- Importancia de la inteligencia emocional.
- Aprender a controlar nuestro lenguaje corporal.
- Técnicas de fidelización y seguimiento de clientes para mantener el nivel de satisfacción.



## ÍNDICE

### TEMA 1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición.
- Complacer al cliente es rentable.
- Aspectos de la satisfacción.
- Valor añadido.
- Sistema de valores del cliente.
- Motivaciones de compra.

### TEMA 2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- La orientación al cliente.
- Identificación de los clientes.
- Estrategias comerciales.
- Tipos de clientes.
- Personalizar el producto.

### TEMA 3 LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- La imagen cuenta.
- El saludo correcto.
- Actuar en reuniones y comidas.
- Actitud ante una queja.
- La comunicación efectiva.
- Saber escuchar.

### TEMA 4 LAS EXPECTATIVAS Y EL MARKETING

- Las expectativas.
- Concepto de marketing.
- Promesas y realidad.
- El factor sorpresa.
- Rentabilidad de la publicidad.



## TEMA 5 LA PSICOLOGÍA COMERCIAL

- Análisis del perfil comercial.
- Conocer a la competencia.
- Estrategia de actuación.
- Preparación psicológica.
- Empatía y asertividad.
- Inteligencia emocional como herramienta comercial.
- Dominio del lenguaje corporal.

## TEMA 6 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

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