

# Técnicas de Venta dentro de la actividad de venta

## + Objetivos:

Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet.

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

## + Contenidos:

### Procesos de venta

Tipos de venta

Fases del proceso de venta

Preparación a la venta

Aproximación al cliente

Análisis del producto/servicio

El argumentario de ventas

### Aplicación de técnicas de venta

Presentación y demostración del producto/servicio

Demostraciones ante un gran número de clientes

Argumentación comercial

Técnicas para la refutación de objeciones

Técnicas de persuasión a la compra

Ventas cruzadas

Técnicas de comunicación aplicadas a la venta

Técnicas de comunicación no presenciales

### Seguimiento y fidelización de clientes

La confianza y las relaciones comerciales

Estrategias de fidelización

Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing

Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

### Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta



Conflictos y reclamaciones en la venta

Gestión de quejas y reclamaciones

Resolución de reclamaciones