

MANEJO DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

PARA UNA VENTA EFECTIVA

CÓD.SENCE 1237950214



Objetivo General

Aplicar técnicas de venta efectiva cumpliendo con los protocolos y procedimientos de la empresa.

Objetivos específicos

- Utilizar herramientas para la comercialización de servicios y productos atendiendo a los protocolos de la empresa.
- Emplear técnicas para la negociación y resolución de conflictos.
- Comercialización de productos y servicios considerando lo establecido en ley 19.496 de protección del consumidor.

Requisitos

Conocimientos básicos de técnicas de venta y atención al cliente.

Dirigido a

- Secretarías y/o personal con cargos de contacto permanente con clientes.
- Administrativos.
- Usuarios.
- Vendedores.
- Supervisor de ventas.

Beneficios

- Influir en la relación con el cliente y reforzar la función de atención al cliente.
- Superar las ideas convencionales sobre el servicio al cliente.
- Reforzar su saber hacer en las relaciones interpersonales.
- Ganar en soltura y eficacia.

Relator: Eva Lamadrid Ruiz-Díaz

Duración: 18 horas

Aprobación y Asistencia: 75%

GESTION22
Capacitación

Temario

I Utilizar herramientas para la comercialización de servicios y productos atendiendo a los protocolos de la empresa.

- Clasificación y segmentación de mercado.
- Herramientas para una segmentación eficaz.
- Evaluación de los segmentos de mercado.
- Herramientas para la diferenciación competitiva.
- Alternativas de servicios complementarios, despachos y formas de pago.
- Cómo ofrecer productos y servicios al cliente de acuerdo a protocolos comerciales y de atención establecidos.

II Emplear técnicas para la negociación y resolución de conflictos.

- Decisión y asertividad.
- Situaciones conflictivas y soluciones oportunas.
- Argumentación, convicción y resolución de conflictos.
- La venta personal.
- El proceso de venta personal.
- Los pasos del proceso.
- La venta por teléfono.
- Influencia de internet en las promociones.
- Habilidades básicas del arte de vender.
- Paradigma de la actitud de servicio.
- Pautas de presentación personal.
- La puntualidad como símbolo de respeto.
- Habilidades de trato interpersonal ante diferentes actores.
- Proceso de venta.
- Respuesta a pedido de clientes.
- Técnicas de optimización de ventas: Venta cruzada, Sobreventa y Derivación (*Cross selling, Up selling y Overbooking*)

III Comercialización de productos y servicios considerando lo establecido en Ley 19.496 de protección del consumidor.

- Desarrollo de una comunicación eficaz.
- Identificación de la audiencia meta.
- Las promociones.
- Concepto, propósitos, selección de instrumentos para promoción de ventas, evaluación de resultados.
- Publicidad.
- Promociones.
- Distribución.
- Venta directa.
- Venta en línea.
- Elaboración y análisis de indicadores.