



DESCRIPCIÓN

Objetivos:

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

DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 70 h

Plazo máximo de realización: 56 días



Titulación Otorgada

Técnicas de Venta



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 70 h

Plazo máximo de realización: 56 días



Titulación Otorgada

Técnicas de Venta



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



Título emitido por

 **Intedya**
International Dynamic Advisors

TEMARIO

UD1. Procesos de Venta.

- 1.1. Tipos de venta.
- 1.2. Fases del proceso de venta.
- 1.3. Preparación de la venta.
- 1.4. Aproximación al cliente.
- 1.5. Análisis del producto/servicio.
- 1.6. El argumentario de ventas.

UD2. Aplicación de Técnicas de Venta.

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial.
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales.

UD3. Seguimiento y Fidelización de Clientes.

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2. Estrategias de fidelización.
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UD4. Resolución de Conflictos y Reclamaciones Propios de la Venta.

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. Resolución de reclamaciones.