

INDICE TÉCNICAS COMERCIALES. GESTIÓN DE OBJECIONES

TEMA 1 CONOCIENDO LAS OBJECIONES

- Qué son.
- Adelantarse a la objeción.
- Actitud adecuada del vendedor.
- Test de evaluación.

TEMA 2 PROCEDIMIENTOS PREVIOS

- Procedimientos contra las objeciones.
- Prevención de las objeciones.
- Test de evaluación.

TEMA 3 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
- El proceso y las funciones de la comunicación.
- El mensaje y las fuentes de la comunicación.
- Barreras e interrupciones de la comunicación.
- La Comunicación Hablada.
- Test de evaluación.

TEMA 4 LA IMAGEN Y LAS OBJECIONES

- Marketing e imagen.
- Tipos de saludo.
- Fórmulas de bienvenida.
- Test de evaluación.

TEMA 5 LA ESCUCHA ACTIVA

- Oír y escuchar.
- Beneficios de la escucha activa.
- El proceso de la escucha activa.
- El pensamiento.
- Cómo prestar más atención.
- Ejercicios para mejorar la atención.
- Test de evaluación

TEMA 6 EL LENGUAJE CORPORAL

- Definición.
- Control y conocimiento de los gestos.
- Los gestos como herramienta de comunicación.
- Test de evaluación.

TEMA 7 LOS CLIENTES

- Definición.
- Importancia del servicio al cliente.
- Estrategias para tratar clientes.
- Tipos de clientes.
- Test de evaluación.

TEMA 8 TIPOS DE OBJECIONES

- Respuestas habituales.
- Objeción como pregunta.
- Objeción como oportunidad.
- Objeción al precio.
- Transformar negativas.
- Test de evaluación.

TEMA 9 RESPONDER A OBJECIONES

- Identificación de las objeciones.
- Pasos para responder a las objeciones.
- Tipos de respuestas.
- Test de evaluación.

TEMA 10 TÉCNICAS PARA OBJECIONES

- Técnicas generales.
- Test de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA
