

ÍNDICE

TÉCNICAS DE VENTA. PREPARACIÓN DE LA VISITA COMERCIAL

TEMA 1 EL PROCESO DE LA VENTA

- Concepto y evolución.
- Superando la crisis.
- La estrategia comercial.
- Tipos de comercial.

TEMA 2 CONOCER AL CLIENTE

- ¿Quién es el cliente?
- Estrategias comerciales.
- Tipos de clientes.

TEMA 3 LA PRIMERA IMPRESIÓN

- Marketing e imagen.
- La imagen corporativa.
- El perfil comercial.
- El saludo adecuado.

TEMA 4 PREPARACIÓN DE LA VISITA

- La información.
- El mercado. Conocimiento y Segmentación.
- Objetivos de la visita.
- La competencia.
- Preparar las preguntas.
- Estrategia de actuación.
- Preparación psicológica.

TEMA 5 EFECTIVIDAD DE LA VISITA

- La importancia de saber escuchar al cliente.
- Cómo nos expresamos.
- La comunicación persuasiva.
- Barreras de la comunicación.
- Controlar nuestros gestos.
- La entonación y articulación de la voz.

TEMA 6 RESPONDER A OBJECIONES BÁSICAS

- ¿Qué son las objeciones?
- Identificar las objeciones reales.
- Técnicas para responder a las objeciones.

TEMA 7 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ¿Qué es la satisfacción?
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- Motivaciones de compra.

TEMA 8 SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- Seguimiento.
- Servicios Post-Venta.
- Mantener el contacto.