

ÍNDICE TÉCNICAS DE VENTA. LA ESCUCHA ACTIVA

TEMA 1 ESCUCHAR PARA VENDER

- Concepto de venta.
- Tips para momentos de crisis.
- Clases de comercial.

TEMA 2 LA COMUNICACIÓN

- Definición de comunicación.
- Comunicación hablada.
- Comunicación gestual.
- Barreras de la comunicación.
- Errores a evitar.

TEMA 3 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.

TEMA 4 EL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Estrategias comerciales.
- Visita y presentación del producto.
- Tipos de clientes.

TEMA 5 EL SALUDO Y LA IMAGEN

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

TEMA 6 LA VISITA COMERCIAL

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

TEMA 7 HABILIDADES SOCIALES

- Definición.
- Perfil comercial.
- Tipos de habilidades.
- Técnicas para mejorar.
- Habilidad personal y habilidad técnica.