www.formatesincoste.com
info@formatesincoste.com
Tfno: 956 074 222/655 617 059
Fax: 956 922 482

MATRICÚLESE

TÉCNICAS DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 60 horas

Modalidad: Online

Coste Bonificable: 420 €

Objetivos

"El cliente, lo más importante". Sin duda, un buen slogan que, de una forma u otra, muchas empresas lo expresan en sus mensajes publicitarios. Pero "del dicho al hecho…" ¿Se está preparado técnicamente para realmente dar el mejor servicio a nuestros clientes? La respuesta está en este curso que le prepara para dotarle de mayor fluidez en las relaciones interpersonales, conocer mejor a cada tipo de clientes, corregir los fallos, atender las reclamaciones…Un buen servicio a los clientes es hoy en día una ventaja competitiva que diferencia en el mercado. No se vende más el mejor producto o servicio, sino el que mejor se sabe vender". Esta máxima, en el mundo de la venta, es simplemente una realidad. Por un pequeño error se puede escapar una venta, de ahí la importancia de conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta. Este curso eminentemente práctico, nos descubre todos los aspectos que un profesional de la venta debe dominar desde la planificación, la comunicación, el contacto, la presentación…hasta cómo superar las objeciones o impedimentos que surgen en el proceso de venta.

Temario

Técnicas de ventas

1 Organización del entorno comercial

- 1.1 Estructura del entorno comercial
- 1.2 Macroentorno
- 1.3 Microentorno
- 1.4 Comercio al por menor
- 1.5 Comercio al por mayor
- 1.6 Agentes

1.7 Formulas y formatos comerciales
1.8 Evolución y tendencias de la comercialización
1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa
1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto
1.11 Normativa general sobre comercio
1.12 Derechos del consumidor

2 Gestión de la venta profesional

2.1 El vendedor profesional
2.2 Clases de vendedor
2.3 Los conocimientos del vendedor
2.4 Motivación y destreza
2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional
2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
2.7 Planificación

3 Documentación propia de la venta de productos y servicios

3.1 Documentos comerciales
3.2 Documentos de pago
3.3 Documentos propios de la compra-venta
3.4 Normativa y usos habituales
3.5 Elaboración de la documentación
3.6 Aplicaciones informáticas

4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta

4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
4.2 Cálculo de PVP
4.3 Precio mínimo de venta
4.4 Precio competitivo
4.5 Estimación de costes de la actividad comercial
4.6 El IVA
4.7 Impuestos especiales
4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
4.9 Descuentos
4.10 Recargos comerciales
4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
4.12 Cálculo de comisiones comerciales
4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
4.16 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 1 al 4

5 Procesos de ventas

5.1 Tipos de ventas
5.2 Fases del proceso de venta
5.3 La entrevista
5.4 Preparación a la venta

5.5 Sondeo
5.6 Aproximación al cliente
5.7 Análisis del producto-servicio
5.8 Argumentario de ventas

6 Aplicación de técnicas de ventas
6.1 Presentación y demostración del producto-servicio
6.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
6.3 Argumentación comercial
6.4 Técnica para la refutación de objetivos
6.5 Técnicas de persuasión a la compra
6.6 Ventas cruzadas
6.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
6.8 Técnicas de comunicación no presenciales

7 Seguimiento y fidelización de clientes
7.1 La confianza y las relaciones comerciales
7.2 Estrategias de fidelización
7.3 Externalización de las relaciones con cliente Telemarketing
7.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

8 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
8.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
8.2 Gestión de quejas y reclamaciones
8.3 Resolución de reclamaciones
8.4 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 5 al 8

9 Internet como canal de venta
9.1 Las relaciones comerciales a través de internet
9.2 Utilidades de los sistemas online
9.3 Modelos de comercio a través de internet
9.4 Servidores online

10 Diseño comercial de página Web
10.1 El internauta como cliente potencial y real
10.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas Web
10.3 Tiendas virtuales
10.4 Medios de pago en internet
10.5 Conflictos y reclamaciones de clientes
10.6 Aplicaciones para el diseño de paginas Web comerciales
10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 9 y 10
10.8 Cuestionario: Cuestionario final

Atención al cliente

1 Qué significa Servicio al Cliente
1.1 Las motivaciones empresariales

1.2 La empresa orientada hacia el cliente
1.3 Coste de un mal servicio al cliente
1.4 Significados de Servicio al Cliente
1.5 Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

2 Tipos de clientes
2.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
2.2 El cliente interno
2.3 Organizaciones sin clientes
2.4 Cuestionario: Tipos de clientes

3 Tipos de servicios
3.1 Definición de servicio
3.2 El servicio al cliente
3.3 Las actividades del servicio al cliente
3.4 El servicio al cliente y la calidad
3.5 El cliente y el consumidor
3.6 Empresas que dan servicio al cliente
3.7 Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente
3.8 Cuestionario: Tipos de servicios

4 Fases del servicio al cliente
4.1 Fases
4.2 Investigación de mercado
4.3 La situación de pre-pedido
4.4 La compra y el pedido
4.5 El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega
4.6 Embalaje y presentación
4.7 Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
4.8 Realización de cobros
4.9 Servicio o apoyo posventa
4.10 Tratamiento de las reclamaciones
4.11 Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
4.12 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

5 Fallos en la atención al cliente
5.1 Atención directa
5.2 Actitudes sociales
5.3 El argumento sexista
5.4 Otros factores
5.5 Fallos de la Dirección
5.6 Falta de formación
5.7 Ausencia de una estructura de personal
5.8 Problemas en las relaciones empresariales
5.9 Estructura empresarial - monopolios
5.10 Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
5.11 Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

6 Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 6.1 Introducción. Problemas de la atención directa
- 6.2 El respeto como norma
- 6.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 6.4 Cuando y cómo empezar
- 6.5 Cómo actuar
- 6.6 Ofrecer información y ayuda
- 6.7 Ideas para reflexionar - La atención directa
- 6.8 Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

7 Cara a cara. El cliente difícil

- 7.1 Introducción. Diversidad de clientes
- 7.2 Tenemos los clientes que nos merecemos
- 7.3 El cliente aparentemente difícil
- 7.4 El rechazo visceral
- 7.5 El cliente verdaderamente difícil
- 7.6 Problemas de caracter permanente
- 7.7 La relación imposible
- 7.8 Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 7.9 Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

8 La carta

- 8.1 Los efectos de la tecnología
- 8.2 Algunas pautas
- 8.3 Cómo contestar
- 8.4 Cuidar las formas
- 8.5 Cuidar el lenguaje
- 8.6 Rigurosidad
- 8.7 Finalizar la carta. Firma y envío
- 8.8 Ideas para reflexionar - La carta
- 8.9 Cuestionario: La carta
- 8.10 Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente