

PLAN FORMATIVO PARA LA MEJORA COMPETENCIAL Y EMPLEABILIDAD

CURSO: ¿Cómo vender más a cada cliente? Técnicas de venta, venta cruzada y fidelización (100 h)

Modalidad
Teleformación



EXPERTOS EN VENTA CRUZADA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Capacitar a los alumnos para REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN, POTENCIANDO LA VENTA CRUZADA Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.

En este marco se hace preciso aportar a los trabajadores participantes las competencias requeridas para elaborar y desarrollar estrategias que han demostrado su eficacia para mejorar SUSTANCIALMENTE LA COMPETITIVIDAD.

EQUIPO DOCENTE



ISABEL RICO ROBLEDO

Formación:

- + Técnico especialista en ventas. Consultora independiente experta en la elaboración de planes estratégicos de ventas y comercialización intensiva.
- + Amplia formación en Comercio Exterior, Márketing y Ventas, Técnicas de comunicación, Técnicas de ventas para clientes difíciles, Desarrollo de equipos de trabajo, Resolución de conflictos, liderazgo, Márketing experiencial y emocional, Autogestión de la marca personal, Community Manager y Social media Manager, entre otros.

Experiencia: Mentoring comercial, con más de 15 años logrando que tanto empresas consolidadas como emprendedores consigan sus objetivos en ventas a través del diseño del plan estratégico de ventas y plan de acción comercial a medida, con el objetivo de conocer mejor el mercado, llegar a nuevos clientes, definir el CRM óptimo para el seguimiento y fidelización de clientes. Coopresentadora, Directora Comercial, Experta en Asesoramiento a Emprendedores y Colaboradora en La Ruta del Empleo. Docente en emprendimiento, comunicación, ventas, liderazgo, social media, formación comercial para Pymes y emprendedores.

OBJETIVOS DEL CURSO

- 1** Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet.
- 2** Aplicar la venta cruzada a los procesos comerciales habituales
- 3** Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta
- 4** Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos
- 5** Adquirir competencia para realizar la venta de productos y/o servicios a través de diferentes canales de comercialización, potenciando la venta cruzada y la fidelización de los clientes

SUMARIO DE CONTENIDOS

UNIDAD 1. PROCESOS DE VENTA

- ▶ Lección 1: Tipos de venta
- ▶ Lección 2: La venta no presencial
- ▶ Lección 3: Fases del proceso de venta presencial
- ▶ Lección 4: Fases del proceso de venta telefónica I
- ▶ Lección 5: Fases del proceso de venta telefónica II
- ▶ Lección 6: Etapas en la venta telefónica
- ▶ Lección 7: Preparación de la venta
- ▶ Lección 8: Aproximación al cliente
- ▶ Lección 9: Clasificación del cliente
- ▶ Lección 10: Análisis del producto/servicio I
- ▶ Lección 11: Análisis del producto/servicio II
- ▶ Lección 12: El argumentario de ventas

UNIDAD 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- ▶ Lección 1: Presentación y demostración del producto/servicio
- ▶ Lección 2: Demostraciones ante un gran número de clientes
- ▶ Lección 3: Argumentación comercial
- ▶ Lección 4: Técnicas de persuasión a la compra o técnicas de venta
- ▶ Lección 5: Técnicas para la refutación de objeciones
- ▶ Lección 6: Técnicas de cierre
- ▶ Lección 8: Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- ▶ Lección 9: Técnicas de comunicación no presenciales
- ▶ Lección 10: La comunicación I
- ▶ Lección 11: La comunicación II
- ▶ Lección 12: La comunicación III
- ▶ Lección 13: La comunicación oral
- ▶ Lección 14: La comunicación escrita

UNIDAD 3. VENTAS CRUZADAS O CROSS - SELLING

- ▶ Lección 2: Beneficios de venta cruzada I
- ▶ Lección 3: Beneficios de venta cruzada II
- ▶ Lección 4: Beneficios de venta cruzada III
- ▶ Lección 5: Pasos a seguir para la venta cruzada
- ▶ Lección 6: Tipos de venta cruzada
- ▶ Lección 7: Puntos clave en la venta cruzada
- ▶ Lección 8: Objeción y acción en la venta cruzada

UNIDAD 4. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- ▶ Lección 1: La confianza y las relaciones comerciales
- ▶ Lección 2: Estrategias de fidelización
- ▶ Lección 3: Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing



CARACTERÍSTICAS

Curso dirigido prioritariamente a personal **ocupado** y 10% desempleados

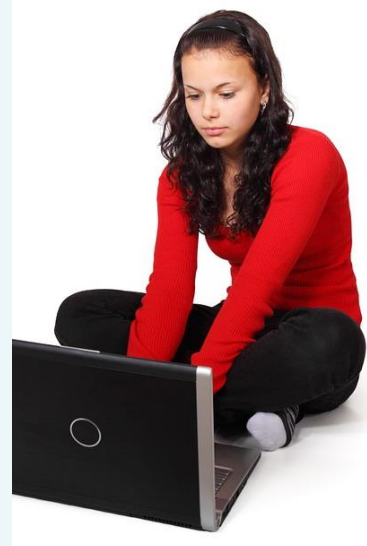
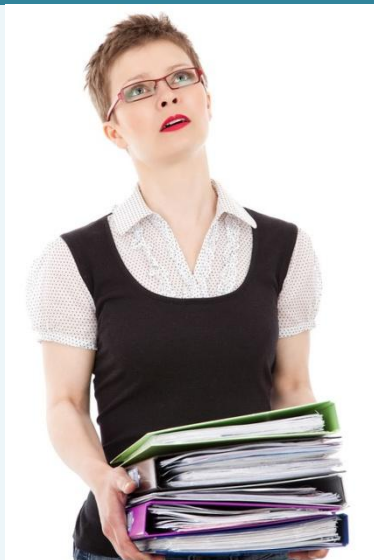
Modalidad 100 % **teleformación**

Metodología "*learning by doing*" desarrollada a través de la plataforma y contenidos de FORTEC, **entidad acreditada para impartir formación oficial online por el SEPE**

Acciones formativas **gratuitas**

Departamento Formación

CONTACTO: 976799643



[Inscribirse](#)

