



OBJETIVOS

- Conocer las características de los distintos tipos de venta: la venta presencial y no presencial, la venta con establecimiento y sin establecimiento.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos y aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Al finalizar el curso serás capaz de manejar un estilo de comunicación adecuado para obtener la máxima eficacia en la atención al público detectando sus expectativas y necesidades de manera efectiva para satisfacerlas adecuadamente.
- Claustro de profesores compuesto por profesionales en activo, con una gran experiencia profesional en las materias que imparten y que te tutorizarán y guiarán para conseguir tus objetivos.
- Encuentros en tiempo real que permiten el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.
- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, reconocido

DIRIGIDO A

Un amplio colectivo de personas que precisan las técnicas fundamentales de ventas y los principios básicos de la dirección de equipos comerciales y gestión de clientes.

DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

90 Horas

Modalidad: **elearning**

Precio: 540 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso en serviciobonificaciones@camaramadrid.es

METODOLOGÍA

La modalidad de formación online es muy flexible ofreciendo al alumno la posibilidad de formarse cuando y donde quiera a través de nuestro Campus Virtual, por lo que el ritmo de aprendizaje lo marca el alumno. Con acceso multiplataforma podrás asistir a clase desde cualquier dispositivo (Ordenador, Tablet, Móvil...).

PROGRAMA

UNIDAD 1: PROCESOS DE VENTA

- Tipos de venta.
- Fases del proceso de venta.
- Aproximación al cliente.
- El vendedor.
- Análisis del producto o servicio.
- El argumentario de ventas.

UNIDAD 2: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- Presentación y demostración de un producto/servicio.
- Argumentación.
- Objeciones del cliente.
- Técnicas de comunicación.
- La expresión oral.
- Medios de comunicación no presenciales.
- La comunicación comercial escrita: cartas y documentación.

UNIDAD 3: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

- La confianza y las relaciones comerciales.
- Externalización de las relaciones con clientes.
- Conflictos y reclamaciones en la venta.
- Resolución de reclamaciones.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS:

elearning@camaramadrid.es
91 538 3838 / 91 538 3500

Escuela de Negocios
C/ Pedro Salinas, 11
28043 Madrid

