



TÉCNICAS DE VENTA

Objetivos

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Identificar la función de venta
- ◆ Conocer al cliente y al mercado
- ◆ Establecer objetivos comerciales
- ◆ Controlar la actividad comercial
- ◆ Preparar la entrevista comercial
- ◆ Acoger al cliente y detectar sus necesidades
- ◆ Argumentar y debatir objeciones
- ◆ Cerrar la venta y realizar el seguimiento

Duración

20 horas

Contenidos

MÓD. 1: PLANIFICACIÓN COMERCIAL

- ◆ **Identificar la función de venta**
 - ✓ La función de la venta en la organización
 - ✓ Puntos fuertes de la venta
 - ✓ Elementos de la administración de ventas
 - ✓ Tipos de vendedores
 - ✓ Funciones del equipo comercial
 - ✓ Fases de la venta
- ◆ **Conocer al cliente y al mercado**
 - ✓ Conocimiento del mercado
 - ✓ Información comercial
 - ✓ Fuentes de información comercial
 - ✓ Conocimiento del cliente
 - ✓ Ayudas para la venta
 - ✓ Conocimiento del producto
 - ✓ Fases de la recogida de información



TÉCNICAS DE VENTA

Contenidos (cont).

MÓD. 1: PLANIFICACIÓN COMERCIAL (CONT.)

- ◆ **Establecer objetivos comerciales**
 - ✓ La planificación comercial
 - ✓ Desarrollo de la planificación comercial
 - ✓ Establecimiento de objetivos
 - ✓ Características de los objetivos comerciales
 - ✓ Objetivos de resultado e intermedios
 - ✓ Objetivos de proceso
 - ✓ Herramientas de planificación
 - ✓ Cronograma
 - ✓ Organización del tiempo

- ◆ **Controlar la actividad comercial**
 - ✓ El control de las actividades de venta
 - ✓ Indicadores de control
 - ✓ Indicadores básicos
 - ✓ Indicadores de proceso y de resultado
 - ✓ Proceso de recogida de información
 - ✓ Sistemas de registro de información
 - ✓ Datos para el registro
 - ✓ Utilidad de la información
 - ✓ Desviaciones
 - ✓ Análisis de desviaciones
 - ✓ Acciones correctoras



TÉCNICAS DE VENTA

Contenidos (cont).

MÓD. 2: ENTREVISTA COMERCIAL

- ◆ **Preparación de la entrevista comercial**
 - ✓ Fases de la entrevista comercial
 - ✓ La primera imagen
 - ✓ Recogida de información
 - ✓ Preparación psicológica de la venta
 - ✓ Pensamientos positivos
 - ✓ Influencia de los prejuicios

- ◆ **Acogida del cliente y detección de sus necesidades**
 - ✓ La etapa de acogida
 - ✓ Acogida y presentación adecuadas
 - ✓ Necesidades del cliente
 - ✓ Detección de las necesidades del cliente
 - ✓ Información para la detección de necesidades
 - ✓ Creación de una necesidad
 - ✓ Reducción de la incertidumbre

- ◆ **Argumentación y debate de objeciones**
 - ✓ Objetivos de la argumentación
 - ✓ Información para argumentar
 - ✓ El deseo de compra
 - ✓ Argumentario
 - ✓ Manejar una objeción
 - ✓ Uso del lenguaje
 - ✓ Rebatir objeciones

- ◆ **Cierre de la venta y seguimiento**
 - ✓ Señales de cierre de la venta
 - ✓ Técnicas de cierre
 - ✓ Dejar la puerta abierta
 - ✓ El seguimiento de la venta
 - ✓ Situaciones para el seguimiento
 - ✓ Tipos de seguimiento