

UF0031: Técnicas de venta. (70 horas)

Contenidos

1. Procesos de venta

- a. Tipos de venta.
- b. Fases del proceso de venta.
- c. Preparación de la venta.
- d. Aproximación al cliente.
- e. Análisis del producto/servicio.
- f. El argumentario de ventas.

2. Aplicación de técnicas de venta

- a. Presentación y demostración del producto/servicio.
- b. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- c. Argumentación comercial.
- d. Técnicas para la refutación de objeciones.
- e. Técnicas de persuasión a la compra.
- f. Ventas cruzadas.
- g. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- h. Técnicas de comunicación no presenciales.

3. Seguimiento y fidelización de clientes

- a. La confianza y las relaciones comerciales.
- b. Estrategias de fidelización.
- c. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- d. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- a. Conflictos y reclamaciones en la venta.
- b. Gestión de quejas y reclamaciones.
- c. Resolución de reclamaciones.