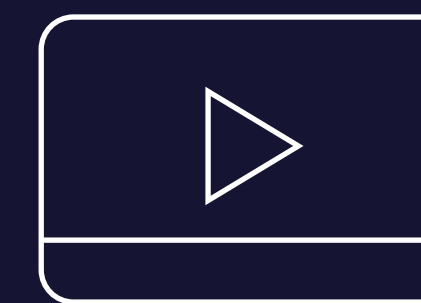


Curso de Especialización

Técnicas de Venta

128 Horas Académicas



. Contenido

01

Objetivo

02

Plan de Estudio

03

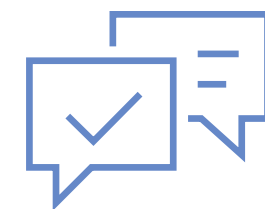
Metodología de Enseñanza

01

. Objetivo

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

Atención Personalizada



Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.



Duración: 128 hrs. académicas

. Plan de Estudio

. Unidad I

Procesos de Venta.

- 1.1. Tipos de venta.
- 1.2. Fases del proceso de venta.
- 1.3. Preparación de la venta.
- 1.4. Aproximación al cliente.
- 1.5. Análisis del producto/servicio.
- 1.6. El argumentario de ventas.

. Unidad II

Aplicación de Técnicas de Venta.

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial.
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales.

. Unidad III

Seguimiento y Fidelización de Clientes.

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2. Estrategias de fidelización.
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

. Unidad IV

Resolución de Conflictos y Reclamaciones Propios de la Venta.

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. Resolución de reclamaciones.

. Metodología de Enseñanza

. Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

. Aula Virtual

Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

03

www.cadperu.com

- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.
- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.
- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.
- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.
- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar el curso, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.





22 años

Comprometidos con el
Desarrollo Profesional

www.cadperu.com