

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

Modalidad: Semipresencial

Duración: 4h presenciales + 56h online

Objetivos del curso

Obtendrá una visión general del proceso de la venta, introduciéndole en los conceptos, procesos, métodos y uso del lenguaje típico del mundo de la venta. Aplicar las técnicas de venta para conseguir el éxito en el contacto con el cliente. Trabjará técnicas para tener un contacto válido, afrontar el rechazo y evitar los errores típicos en una entrevista. Aprenderá a identificar las necesidades del cliente, así como sus motivaciones de compra, punto de partida para el proceso de venta. Conocerá los distintos tipos de preguntas, así como la oportunidad de cada una de estas preguntas tipo. Le enseñaremos a realizar argumentaciones eficaces ante los clientes, mediante ejercicios convertirá las características de su producto/servicio en beneficios para sus clientes. Sabrá rebatir y tratar las objeciones típicas de un cliente. Diferenciar las objeciones de las protestas o quejas. Valorará la importancia de la presentación del precio. Culminará la venta de forma satisfactoria al identificar el momento oportuno para proceder al cierre.

CONTENIDOS

BÚSQUEDA DE LA CLIENTELA; CÓMO MANEJAR EL CONTACTO CON LOS CLIENTES; COMO DESCUBRIR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES; LA ARGUMENTACIÓN EN VENTAS; LAS OBJECIONES DE LOS CLIENTES; COMO HACER UNA PRESENTACIÓN EFICAZ DEL PRECIO; DETERMINAR EL MOMENTO PARA CERRAR LA VENTA

Juan Gallego Amador

Licenciado en Psicología con amplia experiencia en los RRHH. Como PSICÓLOGO, mi misión es la de ayudar a las personas en su desarrollo profesional y personal, como CONSULTOR, la de dar respuestas a empresas y organizaciones entorno a sus RRHH y como FORMADOR la de transmitir conocimiento. Especializado en temas relacionados con la *Psicología del Trabajo*: ventas, atención al cliente, liderazgo, motivación...

