



PROGRAMA FORMATIVO

TÉCNICAS DE VENTA

➤ **Modalidad: Presencial/ AULA VIRTUAL**

➤ **Duración: 70 Horas**

➤ **Contenidos:**

UNIDAD DIDÁCTICA 1: PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta
2. Fases del proceso de venta
3. Aproximación al cliente
4. El vendedor
5. Análisis del producto o servicio
6. El argumentario de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 2: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración de un producto/servicio
2. Argumentación
3. Objeciones del cliente
4. Técnicas de comunicación
5. La expresión oral
6. Medios de comunicación no presenciales
7. La comunicación comercial escrita: cartas y documentación

UNIDAD DIDÁCTICA 3: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. Resolución de conflictos y reclamaciones
 2. La confianza y las relaciones comerciales
 3. Externalización de las relaciones con clientes
 4. Conflictos y reclamaciones en la venta
 5. Resolución de reclamaciones
-