



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnicas de venta en tiendas de electrodomésticos

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta y aplicarlas al comercio.

CONTENIDOS

LA IMÁGEN DE LA EMPRESA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Imágen de la empresa y atención al cliente
3. Los secretos de la comunicación y la imágen
4. La importancia del trato al cliente
5. Resumen

HABILIDADES COMUNICATIVAS BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA GESTIÓN COMERCIAL EN EL SECTOR DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS

1. Introducción
2. Estudio de las fases de la comunicación con el cliente. Toma de contacto y presentación

3. Comunicación y estrategias de sondeo
4. La escucha y sus diversas tipologías
5. El proceso de argumentación en la venta
6. Resumen

ORGANIZACIÓN Y EXPOSICIÓN DEL PUNTO DE VENTA. MARKETING, PUBLICIDAD Y MERCHANDISING

1. Introducción
2. El punto de venta. Consideraciones generales. Limpieza, orden y claves visuales en la primera toma de contacto
3. Publicidad, imagen externa y promociones
4. Organización y disposición del punto de venta. Estrategias de distribución y colocación de productos
5. Resumen

OBJECIONES DEL CLIENTE A LA COMPRA: ANÁLISIS DE LAS MISMAS Y CÓMO SUPERARLAS. EL CIERRE DE LA VENTA

1. Introducción
2. La compra como proceso mental progresivo. Estudio de las objeciones. Fases de la comunicación con el cliente. Toma de contacto y presentación
3. La importancia de las objeciones
4. El cierre de la venta
5. Resumen

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Introducción
2. El cliente. Grado de insatisfacción y utilidad de las quejas
3. Preparación básica para la gestión eficaz de quejas
4. Proceso de gestión eficaz de quejas
5. Proceso de quejas habituales. Control de problemas y del estrés
6. Motivos de quejas más habituales y formas de superarlas

7. Resumen



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es