

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Técnicas de Ventas

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

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

OBJETIVOS

No se vende más el mejor producto o servicio, sino el que mejor se sabe vender”. Esta máxima, en el mundo de la venta, es simplemente una realidad. Por un pequeño error se puede escapar una venta, de ahí la importancia de conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta. Este curso eminentemente práctico, nos descubre todos los aspectos que un profesional de la venta debe dominar desde la planificación, la comunicación, el contacto, la presentación hasta cómo superar las objeciones o impedimentos que surgen en el proceso de venta.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Estructura del entorno comercial
2. Macroentorno
3. Microentorno
4. Comercio al por menor
5. Comercio al por mayor
6. Agentes
7. Fórmulas y formatos comerciales
8. Evolución y tendencias de la comercialización

9. Estructura y proceso comercial de la empresa
10. Posicionamiento e imagen de marca del producto
11. Normativa general sobre comercio
12. Derechos del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
2. Clases de vendedor
3. Los conocimientos del vendedor
4. Motivación y destreza
5. Organización del trabajo del vendedor profesional
6. Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
7. Planificación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
2. Documentos de pago
3. Documentos propios de la compra-venta
4. Normativa y usos habituales
5. Elaboración de la documentación
6. Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
2. Cálculo de PVP
3. Precio mínimo de venta
4. Precio competitivo
5. Estimación de costes de la actividad comercial
6. El IVA

7. Impuestos especiales
8. Cálculos de descuentos y recargos comerciales
9. Descuentos
10. Recargos comerciales
11. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
12. Cálculo de comisiones comerciales
13. Cálculo de cuotas y pagos aplazados
14. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
15. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESOS DE VENTAS

1. Tipos de ventas
2. Fases del proceso de venta
3. La entrevista
4. Preparación a la venta
5. Sondeo
6. Aproximación al cliente
7. Análisis del producto-servicio
8. Argumentario de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTAS

1. Presentación y demostración del producto-servicio
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
3. Argumentación comercial
4. Técnica para la refutación de objetivos
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con cliente Telemarketing
4. Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones
3. Resolución de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 9. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

1. Las relaciones comerciales a través de internet
2. Utilidades de los sistemas online
3. Modelos de comercio a través de internet
4. Servidores online

UNIDAD DIDÁCTICA 10. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINA WEB

1. El internauta como cliente potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas Web
3. Tiendas virtuales
4. Medios de pago en internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes
6. Aplicaciones para el diseño de páginas Web comerciales



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