



CURSO TÉCNICAS DE VENTAS

Duración

16 horas cronológicas

Contactos

+56 2 2222 5139

Correo electrónico

capacitacion@playcomp.cl

Instituto

Play Comp

www.playcomp.cl

Play Comp

Servicios de Capacitación

capacitacion@playcomp.cl

Vicuña Mackenna 110 Providencia
Santiago Chile

OBJETIVO GENERAL

Al término del curso los participantes serán capaces de aplicar las técnicas y herramientas avanzadas de ventas. En la entrega de un servicio de excelencia, utilizando técnicas comunicacionales para identificar y comprender las diferentes tipologías de clientes, adecuando su gestión a las características y necesidades de cada uno.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comprender y Aplicar la importante función y gestión de un vendedor profesional.
- Adquirir técnicas y herramientas avanzadas de ventas.
- Conocer e identificar a los clientes, sus tipologías, sus conductas y expectativas, adquirir técnicas y herramientas de cómo satisfacer sus necesidades.
- Adquirir técnicas y herramientas comunicacionales para enfrentar la relación con el cliente, técnicas y herramientas para establecer y mejorar las relaciones humanas y Motivación en el trabajo.
- Aplicar los conocimientos adquiridos, traducirlos en acciones tendientes a profesionalizar y mejorar su gestión de ventas

TEMARIO DEL CURSO

1. ESCENARIO DE LA VENTA
 - El ambiente Físico y Psicológico.
 - Atmósfera.
 - La Tienda.
 - Presentación de la Tienda.
2. VENDEDOR
 - Ventas v/s Resultados.
 - Características de un vendedor.
 - Desarrollo de habilidades.
3. CLIENTES
 - Estrategia de Servicio.
 - Calidad en el Servicio
 - Ciclo del Servicio
 - Cliente interno, Cliente externo



Metodología

- Curso Presencial o E-learning
- Práctico
- Opción a Domicilios
- 100% Franquicia Sence

Relatores

Profesionales del Área

5 o más años de experiencia

Instituto

Play Comp

www.playcomp.cl

Play Comp

Servicios de Capacitación

capacitacion@playcomp.cl

Vicuña Mackenna 110 Providencia
Santiago Chile

- Medición del Servicio
- Fidelización de Clientes
- Por qué un cliente pre elige una Tienda
- Por qué la gente compra
- Las expectativas del Cliente.

4. SERVICIO AL CLIENTE EN LA TIENDA

- Qué hace el cliente dentro de la Tienda
- Momentos de contacto, momentos de verdad
- Qué compra el Cliente
- Grado de Satisfacción
- La Satisfacción del Cliente
- Valor para el Cliente
- Beneficios vs Precio
- Servicios valorados

5. VENTAS

- Categorías de Productos
- Que se le vende al Cliente
- Precios vs Lealtad del Cliente
- Presupuesto y metas
- Fijación de metas.
- Eficacia del vendedor
- Mediciones.

6. ACCIONES PARA ENFRENTAR A UN CLIENTE

- Interacción con el Cliente
- Contacto con el Cliente
- Mostrar vs Demostración de Productos
- Atender al Usuario
- Identificar las Necesidades
- Satisfacer las Necesidades
- Asegurar la Satisfacción estableciendo una buena Comunicación con el Cliente
- Comunicación Positiva, Negativa.
- Comunicación Explícita, Implícita.
- Comunicación Verbal y no Verbal.
- Empatía, Asertividad.
- Actitudes: Interna, Externa.
- Actitud en el Servicio
- Comportamiento negativo en la Interacción con el Cliente
- Expresiones a evitar



Metodología

- Curso Presencial
- Práctico
- Un computador por alumno
- En Nuestras salas de clases
- Opción a Domicilios
- Facilitamos laboratorio de PCs
- 100% Franquicia Sence

Relatores

Profesionales del Área

5 o más años de experiencia

Instituto

Play Comp

www.playcomp.cl

Play Comp

Servicios de Capacitación

capacitacion@playcomp.cl

Vicuña Mackenna 110 Providencia
Santiago Chile

7. CONOCIENDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

- Diagnosticar, Escuchar, Preguntar, Sentir.
- Presentando los Productos y Servicios de la Tienda.
- Interactuar con el Cliente. Conocer sus Deseos.
- Ofreciendo Alternativas de Productos y Servicios de la Tienda.
- Productos Alternativos, Complementarios, Sustitutos.
- Los Acompañantes.
- Ventas por Impulso. Ventas Planificadas.
- Servicios más usuales a Clientes.
- Manejo de Objeciones.
- El Servicio diciendo NO.
- Situaciones Conflictivas.

8. EL CIERRE DE VENTA

- Acciones de Cierre
- Logrando que el Cliente se vaya Satisfecho

9. SATISFACCIÓN DESPUÉS DE LA COMPRA

- Reacciones Positivas, Negativas.
- La Experiencia.
- Resolución de Conflictos.
- Quejas Frecuentes.

10. TRABAJO OPERATIVO E IMAGEN DE LA TIENDA

- Preparando el Puesto de Trabajo antes de Abrir la Tienda.
- La Preparación Antes de la Venta.
- Imagen de la Tienda.
- Aspectos Personales.
- Normas generales para un Servicio de Calidad.

11. RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

- Motivación Personal y Laboral.
- Motivación en el Trabajo.
- Grupo. Influencias del grupo en la motivación.