



## TECNICAS DE VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE

### Descripción general

Se hace imprescindible negociar efectivamente para lograr los objetivos establecidos en materia comercial. La negociación involucra el trato con los clientes y esta actividad implica no tan solo generar la “venta de ocasión”, sino lograr la “rotación” para generar la rentabilidad que la compañía necesita. No es posible ser rentable sin atender a la satisfacción del cliente, satisfacción que dependerá no solo de técnicas de abordaje, sino también de propuestas de valor, de su cuidado y del cuidado de la imagen de la organización.

### TEMARIO

- Descripción y análisis del vendedor exitoso. Conocimientos, destrezas, personalidad y actitud.
- Quien o que** determina el éxito o fracaso de la venta.
- Las relaciones a largo plazo.
- Reconociendo las principales técnicas.
- Desarrollando la capacidad de autodisciplina.
- Cultura de **servicio de excelencia**.
- El concepto de calidad.
- La creatividad aplicada a la generación de ventas.
- Comunicación aplicada a la venta (la atención de mi cliente)
- La decisión de compra. Análisis de cliente como consumidor.
- La capacidad de persuasión.
- Factores que influyen en la conducta de compra del consumidor.
- Quienes son sus clientes (perfiles). Abordaje del cliente por perfil.
- Que quieren los clientes realmente. Superando las objeciones. Manejo de quejas del cliente.
- Habilidades para escuchar.
- La venta, ¿responsabilidad del área de ventas?



### Destinatarios

A toda aquella persona que se interese por la venta y desee contar con una formación que les permita aspirar a desempeñarse en el área. A toda aquella persona que se encuentre vinculado con las ventas y desee profesionalizar el área o profundizar y mejorar la capacidad del área profesionalizada. Objetivos centrales Capacitar en métodos y técnicas de ventas. Desarrollar habilidades y conceptos para lograr objetivos. Destacar la importancia de la comunicación, la atención al cliente y el proceso de gestión como pilares del logro de los objetivos de ventas.

NOTA: Los programas son ajustables a requerimiento en lo que respecta a temática, metodología, carga horaria y contenido