

TÉCNICAS DE VENTAS



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 40 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

DESTINATARIOS

La acción formativa está dirigida a profesionales interesados en reciclar su formación, con la finalidad de potenciar sus habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones laborales.

OBJETIVOS

Conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta.

Conocer 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

- 1 Organización del entorno comercial
 - 1.1 Estructura del entorno comercial
 - 1.2 Macroentorno
 - 1.3 Microentorno
 - 1.4 Comercio al por menor
 - 1.5 Comercio al por mayor
 - 1.6 Agentes
 - 1.7 Fórmulas y formatos comerciales
 - 1.8 Evolución y tendencias de la comercialización
 - 1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa
 - 1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto
 - 1.11 Normativa general sobre comercio
 - 1.12 Derechos del consumidor

- 2 Gestión de la venta profesional
 - 2.1 El vendedor profesional
 - 2.2 Clases de vendedor
 - 2.3 Los conocimientos del vendedor
 - 2.4 Motivación y destreza
 - 2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional
 - 2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
 - 2.7 Planificación

- 3 Documentación propia de la venta de productos y servicios

- 3.1 Documentos comerciales
- 3.2 Documentos de pago
- 3.3 Documentos propios de la compra-venta
- 3.4 Normativa y usos habituales
- 3.5 Elaboración de la documentación
- 3.6 Aplicaciones informáticas

- 4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta
 - 4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
 - 4.2 Cálculo de PVP
 - 4.3 Precio mínimo de venta
 - 4.4 Precio competitivo
 - 4.5 Estimación de costes de la actividad comercial
 - 4.6 El IVA
 - 4.7 Impuestos especiales
 - 4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
 - 4.9 Descuentos
 - 4.10 Recargos comerciales
 - 4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
 - 4.12 Cálculo de comisiones comerciales
 - 4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
 - 4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
 - 4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
 - 4.16 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 1 al 4

- 5 Procesos de ventas
 - 5.1 Tipos de ventas
 - 5.2 Fases del proceso de venta
 - 5.3 La entrevista
 - 5.4 Preparación a la venta
 - 5.5 Sondeo
 - 5.6 Aproximación al cliente
 - 5.7 Análisis del producto-servicio
 - 5.8 Argumentario de ventas

- 6 Aplicación de técnicas de ventas
 - 6.1 Presentación y demostración del producto-servicio
 - 6.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
 - 6.3 Argumentación comercial
 - 6.4 Técnica para la refutación de objetivos
 - 6.5 Técnicas de persuasión a la compra
 - 6.6 Ventas cruzadas
 - 6.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
 - 6.8 Técnicas de comunicación no presenciales

- 7 Seguimiento y fidelización de clientes
 - 7.1 La confianza y las relaciones comerciales
 - 7.2 Estrategias de fidelización
 - 7.3 Externalización de las relaciones con cliente Telemarketing
 - 7.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

- 8 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
 - 8.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
 - 8.2 Gestión de quejas y reclamaciones
 - 8.3 Resolución de reclamaciones
 - 8.4 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 5 al 8

- 9 Internet como canal de venta
 - 9.1 Las relaciones comerciales a través de internet

- 9.2 Utilidades de los sistemas online
- 9.3 Modelos de comercio a través de internet
- 9.4 Servidores online

- 10 Diseño comercial de página Web
 - 10.1 El internauta como cliente potencial y real
 - 10.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas Web
 - 10.3 Tiendas virtuales
 - 10.4 Medios de pago en internet
 - 10.5 Conflictos y reclamaciones de clientes
 - 10.6 Aplicaciones para el diseño de páginas Web comerciales
 - 10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 9 y 10
 - 10.8 Cuestionario: Cuestionario final

REQUISITOS

Los requisitos mínimos de asistencia y participación serán avalados por los registros correspondientes que incluirán, entre otros, los siguientes aspectos, que serán determinantes para la consecución del certificado de aprovechamiento:

1. Haber participado en el foro (Obligatorio: 1 entrada)
2. Haber visualizado al 75% el contenido; además de realizar las actividades tipo por cada una de las unidades didácticas.
3. Superar la prueba final con una nota mínima de 5 puntos.

Todos estos requisitos serán comprobados a través de la plataforma virtual de aprendizaje.