

UF0031

Técnicas de venta

Descripción:

En este curso se estudian los procesos de venta, así como la aplicación de técnicas de ventas. Por otro lado, se enseña a realizar el seguimiento y la fidelización de clientes. Finalmente, se trata la resolución de conflictos y las reclamaciones propias de venta.

Nº de horas:

70 horas

Objetivos:

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

Requisitos y conocimientos:

No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas, facilidad de expresión verbal y escrita, nociones básicas en matemáticas y nuevas tecnologías.
Es también interesante disponer de capacidad de planificación y organización.

Contenido UF0031: Técnicas de venta**Unidad didáctica 1. Procesos de venta**

- 1.1. Tipos de venta
- 1.2. Fases del proceso de venta
- 1.3. Preparación de la venta
- 1.4. Aproximación del cliente
- 1.5. Análisis del producto/servicio
- 1.6. El argumentario de ventas

Unidad didáctica 2. Aplicación de técnicas de venta

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas: Ventas adicionales y ventas sustitutivas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales

Unidad didáctica 3. Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales
- 3.2. Estrategias de fidelización
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: Telemarketing
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

Unidad didáctica 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. Resolución de reclamaciones

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad de Actividades de venta. (COMV0108)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre, número 300 de 14 de diciembre de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia de la familia profesional Comercio y Marketing.