

Programa de Capacitación



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

ESCUELA FRANCESA DE NEGOCIOS

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264 – Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy



TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

DESTINATARIOS DEL CURSO:

Aquellas personas que deseen adquirir conocimientos relativos al proceso de venta y negociación personal y empresarial.

OBJETIVOS Y EXPECTATIVAS DE LOGRO:

- Desarrollar habilidades para la interacción en situaciones comerciales.
- Introducción en el complicado mundo de la venta
- Buenas prácticas de venta y calidad de servicio
- Orientar en el modo de llevar a cabo un proceso de venta y concluir con el cierre de la misma.
- Mostrar la manera de tratar y solventar las objeciones y dificultades que pueden plantear los clientes en el transcurso de un proceso de venta.
- Manejo de negociación comercial.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Seminario- taller, con evaluación final.

Exposiciones

Dinámicas grupales

Lluvia de ideas

PROGRAMA

Capítulo 1: ¿Qué es vender?

- a. ¿Qué es realmente lo que compra la gente?
- b. Motivos y razones de compra
- c. Características, Ventajas y Beneficios del producto
- d. Definición de venta
- e. Comparando modelos- Venta tradicional y Venta vincular

Capítulo 2: Calidad de servicio

- a. ¿Qué es servicio al cliente?
- b. Las dimensiones de la calidad
- c. Los procedimientos y el personal
- d. La fórmula del éxito
- e. Parámetros para evaluar la calidad de servicio



- f. Comportamiento del consumidor
- g. Los 5 elementos del servicio al cliente

Capítulo 3: Tipos de Venta

- a. Venta personal
- b. Venta telefónica
- c. Venta en línea
- d. Venta por correo
- e. Venta por máquinas automáticas
- f. Venta directa

Capítulo 4: Técnicas y medios para incrementar el número de clientes

- a. La búsqueda de nuevos clientes
- b. Los clientes y contactos proporcionan más clientes
- c. Prospecting
- d. Técnicas de marketing directo
- e. Técnicas y medios de publicidad

Capítulo 5: Lenguaje verbal y paraverbal

- a. Lenguaje corporal
- b. Tono de la voz
- c. Lenguaje verbal
- d. Palabras atractivas
- e. Palabras y frases "RIP"

Capítulo 6: Características del cliente

Tipos de clientes:

- a. Según su comportamiento
- b. Clientes problemáticos
- c. Claves de acceso ocular
- d. Clientes de venta minorista

Capítulo 7: El proceso de Venta

- a. Preparación de la entrevista
 - Entrevista:
 - Contacto inicial-bienvenida
 - Descubrir necesidades
 - Presentar el producto
 - Manejo de objeciones
 - Cierre-Técnicas
 - Seguimiento-Post venta o post visita
 - Manejo de quejas



Capítulo 8: Capacidades y obstáculos de un vendedor

Capítulo 9: La negociación

- a.** Comunicación comercial
- b.** Procesos de negociación
- c.** Tácticas de negociación
- d.** Cómo lograr el éxito



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 - Montevideo

Tel. 4086264 Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy