

TEMARIO DEL CURSO DE VENTAS

MÓDULO 1: El vendedor

- Rol y objetivos del vendedor
- Tipologías de vendedores
- Perfil psicológico de los vendedores
- Cualidades que debe reunir un buen vendedor
- Aptitudes para la venta y su desarrollo
- Las relaciones con los clientes
- El proceso de comprar

MÓDULO 2: El cliente y sus necesidades

- El cliente
- Necesidades y deseos del cliente
- La teoría de Maslow
- Técnica para descubrir lo que quiere el cliente
- Variables que condicionan los intereses de consumo de los clientes
- Necesidades latentes y manifiestas
- El concepto de valor
- Percepción del valor por los clientes
- Técnica: Beneficios / características / ventajas
- Perfil psicológico de los clientes y la manera de tratarlos

MÓDULO 3: La comunicación

- El proceso de la comunicación
- Comunicación verbal y no verbal
- El lenguaje corporal: sus significados
- Tipos de pregunta
- Palabras que no deben utilizarse en la venta

MÓDULO 4: El Proceso de la Venta

- Fases del Proceso de la Venta

MÓDULO 5: Capacitación del Vendedor

- El producto, la empresa, la competencia, el cliente, el mercado

MÓDULO 6: Búsqueda de clientes

- La identificación y clasificación de clientes
- Fuentes de información
- Cómo recolectar datos de cada cliente

MÓDULO 7: Planificación de la venta

- Planteamiento de los objetivos
- Procedimiento para la elaboración de los argumentos de venta
- Recomendaciones a tomar en cuenta
- Selección y planificación del material promocional

MÓDULO 8: Planificación de la ruta de visita

- Beneficios de una ruta de visita bien elaborada
- Procedimiento para elaborar una ruta de visita
- Ejemplos de rutas de visita diaria y semanal

MÓDULO 9: La Entrevista con el cliente

- Etapas de la entrevista con el cliente
- La argumentación
- Las objeciones
- Tipos de objeciones
- Manejo de las objeciones
- El cierre de venta
- Condiciones de cierre
- Señales de cierre
- Técnicas de cierre
- Preguntas que ayudan al cierre

MÓDULO 10: Seguimiento del cliente

- Servicios post-visita
- Consideraciones a tomar en cuenta
- Mantenimiento de la satisfacción del cliente

MÓDULO 11: Control de las ventas

- Elaboración y presentación de informes
- Ratios y análisis

MÓDULO 12: Comunicación comercial

- El teléfono como herramienta
- Guión para vender por teléfono
- Técnicas de marketing directo