Técnicas de Comunicación en la Venta

UD1. La comunicación comercial y el proceso de venta.

1.1. El concepto de venta y la comunicación empresarial.
1.2. La identificación de las necesidades del cliente.
1.3. Las cualidades del vendedor.
1.4. Fases en el proceso de venta.

UD2. El proceso de venta (i): fase previa y demostración.

2.1. Fase previa.
2.2. La oferta del producto.
2.3. La demostración.
2.4. La negociación.

UD3. El proceso de venta (ii): objeciones y cierre de la venta.

3.1. La dificultad de las objeciones.
3 2 El cierre de la venta.

UD4. El servicio posventa.

4.1. El servicio al cliente.
4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
4.3. El seguimiento de la venta.
4.4. La fidelización por la oferta.

UD5. La dirección comercial de ventas.

5.1. La administración de ventas.
5.2. La dirección de ventas.
5.3. Actividades y dimensiones de la dirección comercial.
5.4. La planificación estratégica de ventas.
5.5. Organización del equipo de ventas.
5.6. Selección del equipo de ventas.
5.7. La contratación e integración de los vendedores.
5.8. La formación en ventas.

UD6. Gestión comercial de ventas.

6.1. El potencial de marketing.
6.2. La previsión de ventas.
6.3. Elaboración de presupuestos.
6.4. Territorios de ventas.
6.5. Cuotas de ventas.
6.6. Valoración del rendimiento de ventas.