

# El proceso de venta

**MODALIDAD** Teleformación

**DURACIÓN** 25 H

## OBJETIVOS

- Conocer las técnicas comerciales y de comunicación que deben utilizar en los procesos de venta, desde la preparación del contacto inicial hasta la consolidación de la venta.
- Aprender a analizar el equipo humano de ventas y los perfiles de sus integrantes, desde el director comercial hasta los vendedores.
- Conocer las pautas que deben seguirse para realizar correctamente el proceso de la venta, actualizando los conocimientos de los empleados sobre este tipo de técnicas.
- Adquirir los conocimientos necesarios para afrontar con éxito las nuevas exigencias que imponen los clientes, que no sólo demandan un producto o servicio de calidad, sino además exigen soluciones, comodidad, eficacia, mejores servicios de posventa, mayor fiabilidad técnica, etc.

## CONTENIDOS

### **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.
  - 3.2.1. Dificultades del acuerdo.

#### **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.