

Curso en
Técnicas de Ventas

ACERCA DEL CURSO

El Curso de Técnicas de Ventas permitirá desarrollar capacidades necesarias para persuadir, convencer y vender el potencial producto mediante las diversas técnicas de manejo de objeciones, resolución de conflictos, cómo vender por primera vez, convencer al no convencido de adquirir el producto y crear necesidades en el potencial comprador. Asimismo el curso proveerá aplicaciones prácticas, videos, ejercicios y ejemplos donde el participante podrá incorporar rápidamente los contenidos.

INFORMACIÓN GENERAL

HORARIO

Jueves de 18.30 a 21.30 hs

MODALIDAD

Virtual

CARGA HORARIA

24 Horas Totales

METODOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD

El curso estará dictado por profesionales de gran trayectoria y una excelente formación académica, se implementará una metodología práctica orientada a la mejora de la venta. Las técnicas que se utilizarán para el aprendizaje son: videos, casos prácticos, ejemplos de venta real y la enseñanza de técnicas de ventas usuales, tradicionales y ortodoxas.

OBJETIVOS



Potenciar y aumentar el cierre de operaciones comerciales

Descubrimiento de cualidades personales para el desarrollo de ventas



Resolución de conflictos y manejo de objeciones



Otorgar mayor valor agregado al proceso de ventas

Estrategizar las ventas mediante técnicas de persuasión



Entender la programación neurolingüística corporal frente al proceso de ventas

Detectar las necesidades de tus clientes



PARTICIPANTES

El presente programa está dirigido a toda aquella persona que se desempeñe en sectores de ventas, departamentos comerciales, áreas de marketing y telemarketing, atención al cliente, emprendedores y empresarios de Pymes y grandes empresas que quieran mejorar las técnicas de persuasión para vender ya sean productos o servicios tangibles e intangibles.

TEMÁTICAS

Principales temáticas a abordar de los módulos:

- **Módulo I:** Vender vs Negociar.
- **Módulo II:** El Lenguaje Corporal.
- **Módulo III:** Técnica de Venta.
- **Módulo IV:** Manejo de Objeciones.
- **Módulo V:** Cómo Vender Mejor.

CONTENIDOS MÍNIMOS

MÓDULO I - VENDER VS NEGOCIAR:

Concepto de ventas. ¿Cómo es vender hoy? Generación y creación de vínculos con los clientes. Valor agregado y gestión de marketing. Una cosa es vender, otra negociar. Diferencia entre vender y negociar. Estudiar al cliente antes de vender. La estructura personal del vendedor. Errores comunes al momento de vender. Clientes difíciles, clientes indecisos y clientes conflictivos. Motivación y automotivación del vendedor. ¿Cómo no decaer cuando no vendemos? Por cada 100 no hay 1 venta. Trazar el perfil de cada cliente.

MÓDULO II - EL LENGUAJE CORPORAL:

¿Qué es la programación neurolingüística? Entender las señales del cuerpo. Role Playing. FODA del vendedor. La programación neuro-ventas antes de vender. Actitud, persuasión, convencer y vender. Entender las ventajas y desventajas de nuestros productos y servicios. Convertir nuestras desventajas de nuestros productos como algo positivo frente al cliente.

MÓDULO III - TÉCNICAS DE VENTA:

Método de ventas AIDDA (atención, interés, demostración, deseo y acción), Venta encadenada. Modelo de la persuasión de ventas. Método de ventas SPIR (situación, problema, implicación, resolución). Método de ventas AICDCS (Atención, interés, convicción, deseo y cierre).

MÓDULO IV - MANEJO DE OBJECIONES:

Cómo comunicarse con el cliente. Características y demostración de los productos y servicios que brinda. Técnicas de preguntas, técnicas de cierre, objeciones, objeciones frecuentes y comunes, formas de responder frente a objeciones, cómo convertir una objeción en una respuesta satisfactoria frente al cliente. Cierre de venta, buscar la satisfacción del cliente.

Manejo de Objeciones: Cómo comunicarse con el cliente. Características y demostración de los productos y servicios que brinda. Técnicas de preguntas, técnicas de cierre, objeciones frecuentes y comunes tales como:

- Objeciones reales: De desventajas de productos y servicios, falta de entendimiento de la necesidad puntual por parte del cliente, servicio mayor especializado, costos elevados que no justifican el servicio, falta de capacidad de respuestas.
- Objeciones por malentendidos: Desencuentro entre el cliente y el vendedor, no comprensión por parte del cliente, falta de paciencia del vendedor, apuro en el cierre de ventas, distracción por parte del cliente, verborragia por responder del lado del vendedor.
- Objeciones por escepticismo: Tiempos de tomar la decisión de compra por parte del cliente, corroborar datos de competencia por parte del cliente, dudas de compra.
- Objeciones de pretexto: falta de tiempo, de pago, de momento y de lugar.
- Objeciones por indiferencia: Comparación de lo nuevo y lo existente, nacional e internacional, marcas Premium vs marcas secundarias.

MÓDULO V - CÓMO VENDER MEJOR:

Tipos de venta, venta telefónica, selección y segmentación de base de datos, llamado, probabilidad de error, de atención y de venta. Venta por Internet: página web, newsletter de interés, envío segmentado de mails. Venta personal, cómo vender en 60 segundos, sonrisa como herramienta de estrategia, correcta presentación, convencer al convencido y al no convencido. Venta por recomendación, reunión de conocidos y referentes, presentando el producto y servicio para recomendación. Venta por correo postal: envío segmentado de direcciones, presentación y propuesta comercial. Cosas que no se deben hacer en un proceso de venta, buscar la lealtad de ventas posterior al cierre de ventas, buscar la recomendación del cliente, crear una base de datos, recordatorio como estrategia, vender concepto y no producto. Seguimiento en el tiempo.

EVALUACIÓN

Para poder acceder al certificado de asistencia, se deberá entregar un trabajo en formato Word integrado de un caso práctico, el trabajo podrá poseer un mínimo de 1500 palabras y un máximo de 3000 palabras, letra Arial 12 e interlineado de 1.5. El trabajo será aprobado o desaprobado.

COORDINADOR

DR. CRISTIAN RAMÍREZ GASTÓN.

Doctor en Economía por la Universidad Nacional de la Matanza. Contador Público, Licenciado en Administración y Licenciado en Comercialización, egresado de la Universidad Abierta Interamericana, Magister en Administración de Negocios por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Especialista en Gestión de Pymes egresado de la Universidad de Buenos Aires. Coach Ontológico egresado de Axón Training Fundador de la Consultora Perpich Consulting Group, autor del libro "Estrategias para un mayor crecimiento competitivo". Docente de varias universidades. Especialista en Procesos de Category Management. Miembro de la Asociación Argentina de Marketing y el Consejo de Ciencias Económicas. Disertante, orador y capacitador en el sector público y privado. Sólida experiencia en liderazgo, desarrollo e implementación de proyectos multidisciplinares.

BIBLIOGRAFÍA

- El vendedor más grande del mundo - Og Mandino. Editorial Diana.
- Marketing "Versión para Latinoamérica" - Philip Kotler y Gary Armstrong. Editorial Prentice Hall.
- La buena suerte – Alex Rovira. Editorial Empresa Activa.
- El monje que vendió su Ferrari – Robin Sharma. Editorial Plaza & Janes Editores S.A.
- La estrategia de la ardilla – Jerome Bruner. Editorial Empresa Activa.
- Fish, Stephen Lundin - Harry Paul and John Christensen. Editorial Empresa.
- La inteligencia emocional – Daniel Goleman. Editorial Empresa Activa.
- Resultados extraordinarios – Bernardo Stamateas. Editorial Empresa Activa.

Videos de capacitación empresarial: Links

<https://www.youtube.com/watch?v=l4v47Z1QGFA> (Audio de Og Mandino)

https://www.youtube.com/watch?v=dgfg6m2Y6_o (Entrevista a Philip Kotler parte 1)

<https://www.youtube.com/watch?v=lAcY0tz1PnQ> (Entrevista a Philip Kotler parte 2)

<https://www.youtube.com/watch?v=BRlSfJSTCml> (Entrevista a Alex Rovira)



Curso en
Técnicas de Ventas

capacitacion@ean.edu.ar



www.ean.edu.ar

CABA-MARTÍNEZ