



HOTEL
TRAINING
SCHOOL

curso de
TÉCNICA DE VENTA

70 HORAS 
duración

Aprenderás a determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta. Además aprenderás a atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa. Obtendrás pedidos a través de diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación de venta. Atenderás y resolverás en el marco de tu responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos. Respetarás la normativa vigente de protección al consumidor y a gestionar los procesos de seguimiento y postventa.

OBJETIVOS

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinta de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

CONTENIDO

1 *procesos de venta*

- 1.1 Tipos de venta.
- 1.2 Fases del proceso de venta.
- 1.3 Preparación de la venta.
- 1.4 Aproximación al cliente.
- 1.5 Análisis del producto/servicio.
- 1.6 El argumentario de ventas.

2 *aplicación de técnicas de venta*

- 2.1 Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2 Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3 Argumentación comercial.
- 2.4 Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5 Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6 Ventas cruzadas.
- 2.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8 Técnicas de comunicación no presenciales.

3 *seguimiento y fidelización de clientes*

- 3.1 La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2 Estrategias de fidelización.
- 3.3 Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

4 *resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta*

- 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 4.2 Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3 Resolución de reclamaciones.