

- 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 solo demandan un producto o servicio de calidad, sino además exigen soluciones, comodidad, eficacia, mejores servicios de posventa, mayor fiabilidad técnica, etc.

## **1.0 El concepto de venta y la comunicación empresarial**

- 1.1 La venta empresarial y el equipo de ventas
  - 1.1.1 La comunicación interpersonal
- 1.2 Las necesidades del cliente
  - 1.2.1 Inducir las necesidades del cliente
- 1.3 Las cualidades del vendedor
  - 1.3.1 Perfil del vendedor
- 1.4 Las fases del proceso de venta

## **2.0 El proceso de venta: fase previa y demostración**

- 2.1 Fase previa
  - 2.1.1 La prospección
- 2.2 La oferta del producto
- 2.3 La demostración
- 2.4 La negociación

## **3.0 El proceso de venta: objeciones y cierre de la venta**

- 3.1 La dificultad de las objeciones
  - 3.1.1 La objeción precio
- 3.2 Cierre de la venta
- 3.3 Dificultades y técnicas de cierre

## **4.0 El servicio postventa**

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

## **5.0 La dirección comercial de ventas**

- 5.1 La administración de ventas
- 5.2 La planificación estratégica de ventas
- 5.3 Organización del equipo de ventas
- 5.4 Selección del equipo de ventas
- 5.5 La contratación e integración de los vendedores
- 5.6 La formación en ventas

## **6.0 La 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