

Objetivo:

- ✓ Proporcionar a los participantes las herramientas y técnicas profesionales de ventas de aplicación práctica.
- ✓ Enfatizar el concepto de realmente vender servicio y atención al cliente.
- ✓ Lograr identificación con el producto, las marcas, compañeros de trabajo y la empresa.

Duración: 8 horas, dos sesiones de 4 horas c/u.

Modalidad: Presencial / en línea

Metodología: Exposición teórica, películas y análisis de la información individual y en grupos.

Contenido temático:

Concepto de ventas

- Los Nuevos Paradigmas de la Venta
- ¿Qué significa Vender?
- Las tres etapas de la venta
- El rol del vendedor.
- Características del vendedor exitoso.

Elementos básicos para las ventas

- ¿Por qué compra la gente?
- Los 6 motivos de compra.
- Factores determinantes de la decisión de compra.

Ventas con valor agregado

- Venta manipulada vs Venta Consultiva
- El Vendedor Consultor.
- El Nuevo Modelo de la Venta.
- Modelo tradicional vs nuevo modelo.
- Énfasis en establecer una relación con el cliente.

Los 7 pasos de la técnica de ventas

1.- Prospección.

- Qué es prospectar.
- Diferencia entre prospecto y cliente potencial.
- Fuentes de prospección.

2.- Planeación y Acercamiento (aproximación).

- Planeación de la venta
- El contacto inicial.
- Rapport (establecimiento de una relación de confianza)
- Imagen del vendedor.
- Cuidando el lenguaje no verbal.

3.- Evaluación de necesidades del cliente.

- Habilidad para hacer preguntas.
- Tipos de pregunta: Abierta, cerrada, reflexiva.
- Importancia de tomar notas.
- Habilidad para escuchar.
- Niveles al escuchar al cliente.
- Técnicas para escuchar activamente.
- Determinación de los gustos y necesidades del cliente.

4.- Presentación y Demostración de productos o servicios.

- Realmente ¿Qué vendemos?: satisfactores.
- Conocimiento a fondo de los productos.
- Método para presentar nuestros productos a los clientes.
- Elaboración del cuadro de Empresa. (cómo vender la marca)
- Elaboración del cuadro de Producto.
- Análisis de características y Beneficios.

5.- Manejo de Objeciones.

- Características de las objeciones.
- Actitud del vendedor ante las objeciones.
- Manejo de objeción al precio.
- Manejo de objeción basada en una desventaja competitiva.
- Manejo de objeción basada en el escepticismo del cliente.
- Otras objeciones comunes.
- Acciones clave para el manejo de objeciones.
- Cuadro de ventajas competitivas.

6.- Cierre Efectivo.

- Importancia del cierre efectivo.
- Características del cierre efectivo.
- Habilidades de cierre del vendedor.
- Métodos de cierre:
 - Directo
 - Darlo por hecho
 - Lo uno o lo otro.
 - Paso a paso.
 - Positivo - Negativo (el duque de Wellington)
 - Que me diga "NO".
 - Frases que ayudan a lograr un cierre efectivo.

7.- Seguimiento.

- Propósito del seguimiento Post-venta.
- Importancia del seguimiento al cliente.
- Características del seguimiento.
- Técnicas de seguimiento:
 - Por teléfono.
 - Por escrito.
 - Visitas programadas.
 - Bitácora de seguimiento.

Características del vendedor exitoso.

- Cualidades personales.
- Habilidades a dominar.