



TÉCNICAS DE VENTAS, NEGOCIACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en técnicas efectivas de atención a clientes y ventas para mejorar la calidad del servicio y aumentar las ventas de la empresa.



Objetivos específicos

- 1. Mejorar la comunicación con los clientes
- 2. Dominar las técnicas de venta
- 3. Fidelizar a los clientes actuales



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Fundamentos de Atención al Cliente y Ventas

- Concepto y objetivos de la atención al cliente
- Impacto de la atención al cliente en la fidelización y la reputación
- Tipos de clientes y sus expectativas
- Introducción a las técnicas de ventas: definición y objetivos
- El proceso de venta: desde la prospección hasta el cierre

Módulo 2: Herramientas de Comunicación y Ventas

- Comunicación efectiva: habilidades verbales y no verbales
- Escucha activa y empatía en la interacción con clientes
- Estrategias para manejar objeciones y objeciones frecuentes
- Técnicas de cierre de ventas: métodos y cuándo utilizarlos
- Herramientas digitales y tecnológicas para ventas

Módulo 3: Estrategias para la Atención al Cliente

- Gestión proactiva de quejas y reclamos
- Creación de experiencias positivas para el cliente
- Técnicas para la personalización del servicio
- Estrategias para mantener la satisfacción del cliente

Módulo 4: Técnicas Avanzadas de Negociación

- Fundamentos de la negociación efectiva
- Preparación y planificación para una negociación exitosa
- Estrategias de negociación y tácticas de persuasión
- Manejo de conflictos y resolución de disputas
- Negociación en ventas: casos prácticos y simulaciones

Módulo 5: Estrategias de Venta y Persuasión

- Técnicas de venta consultiva y solución de problemas
- Estrategias para generar valor y construir relaciones
- Uso de datos y análisis para la toma de decisiones en ventas
- Técnicas de persuasión y su aplicación en ventas

Módulo 6: Gestión de la Relación con el Cliente

- Estrategias para la fidelización y retención de clientes
- Programas de lealtad y su implementación
- Técnicas para el seguimiento post-venta y la reactivación de clientes inactivos
- Análisis del ciclo de vida del cliente y su impacto en las ventas

Módulo 7: Evaluación y Mejora Continua en Ventas y Atención al Cliente

- Métodos de evaluación del rendimiento en ventas y atención al cliente
- Indicadores clave de desempeño (KPIs) y cómo usarlos
- Estrategias para la mejora continua y el desarrollo profesional
- Implementación de cambios y adaptación a nuevas tendencias y tecnologías

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl