



# TÉCNICAS DE VENTAS Y ATENCIÓN DE **CLIENTES EN EL ARTE Y DISEÑO**

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 de ventas y atención al cliente específicas del sector del arte y diseño, con el fin de mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas.



## Objetivos específicos

- 1. Aprender a identificar las necesidades y preferencias de los clientes en el sector del arte y diseño.
- 2. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para cerrar ventas y generar fidelización.
- 3. Mejorar la capacidad de resolver conflictos y manejar quejas de los clientes de manera satisfactoria.



## 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: Introducción al Arte y Diseño**

Presentación del local: historia, misión, visión y valores.

Importancia del arte y diseño en la vida cotidiana.

Conocimiento de los productos: arte local, piezas únicas, diseño exclusivo.

### **Módulo 2: Perfil del Cliente**

Identificación de los diferentes tipos de clientes: aficionados al arte, coleccionistas, decoradores, turistas, etc.

Análisis de necesidades y preferencias.

Estrategias para adaptar el discurso de venta a cada tipo de cliente.

### **Módulo 3: Técnicas de Ventas**

El proceso de venta: desde la bienvenida al cierre de la venta.

Escucha activa: cómo identificar las necesidades del cliente.

Argumentación de venta: destacando las características únicas de cada producto.

Manejo de objeciones: cómo superar las dudas o preocupaciones del cliente.

Cierre de la venta: técnicas efectivas para concluir la transacción.

### **Módulo 4: Atención al Cliente**

Importancia de la atención al cliente en el éxito del negocio.

Cómo crear un ambiente acogedor y atractivo en el local.

Etiqueta y protocolo en el trato con los clientes.

Resolución de problemas y manejo de situaciones difíciles.

Fidelización del cliente: estrategias para mantener una relación a largo plazo.

### **Módulo 5: Herramientas de Venta**

Uso efectivo de herramientas tecnológicas: sistemas de punto de venta (POS), redes sociales, sitios web.

Merchandising: disposición y presentación de productos para maximizar las ventas.

Promociones y eventos: cómo organizar eventos especiales para atraer clientes y aumentar las ventas.

Estrategias de upselling y cross-selling: cómo aumentar el valor de la compra del cliente.

### **Módulo 6: Gestión de Equipo**

Liderazgo efectivo en el equipo de ventas.

Motivación y capacitación del personal.

Planificación de horarios y turnos.

Evaluación del desempeño y feedback constructivo.

### **Módulo 7: Ética y Valores**

Ética en las ventas: honestidad, transparencia y respeto hacia el cliente.

Responsabilidad social empresarial: cómo contribuir al desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

### **Módulo 8: Práctica y Role-playing**

Simulaciones de situaciones de venta y atención al cliente.

Feedback y análisis de las prácticas realizadas.

Mejora continua: identificación de áreas de oportunidad y establecimiento de metas.

## 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                      |