

## Contenido General del Entrenamiento

**Objetivos Generales:** A lo largo de este curso, podrá aprender los fundamentos esenciales del proceso de ventas. Este conocimiento básico le facilitará alcanzar un cierre de venta más eficiente, generando mayores beneficios económicos tanto para usted como para su empresa.

**Destinado a:** Directores, Gerentes, Jefes de Zona, Vendedores y profesionales del área comercial interesados en mejorar sus habilidades en ventas y negociación.

**Duración:** 8 Horas.



### 1. Introducción

- 1.1 ¿Cuándo se considera concluida una venta?
- 1.2 Globalización y competencia en el mercado
- 1.3 Innovaciones y transformaciones en los modelos de negocio

### 2. Conocimiento del Producto

- 2.1 Definición de vendedor
- 2.2 Dominio del producto
- 2.3 Concepto de calidad
- 2.4 Características principales del producto

### 3. Clasificación de Clientes

- 3.1 Cliente impulsivo
- 3.2 Cliente indeciso
- 3.3 Cliente positivo
- 3.4 Cliente comunicativo
- 3.5 Cliente reservado
- 3.6 Cliente oportunista
- 3.7 Cliente insatisfecho

### 4. Grados de Contacto con el Cliente

- 4.1 Nivel directivo
- 4.2 Nivel gerencial
- 4.3 Nivel operativo

### 5. Presentación de la Empresa

- 5.1 Preparación y conocimiento previo sobre el cliente antes de la entrevista
- 5.2 Recomendaciones a seguir durante la presentación

### 6. Videoconferencia

- 6.1 Cómo llevar a cabo reuniones de negocio efectivas
- 6.2 Recomendaciones clave
- 6.3 Errores frecuentes a evitar

### 7. Manejo de Objeciones

- 7.1 La importancia de la honestidad
- 7.2 Dominio del conocimiento del producto
- 7.3 Evitar confrontaciones con el cliente
- 7.4 Objeciones sobre precios en la competencia
- 7.5 Cuestiones relacionadas con la empresa
- 7.6 Objeciones sobre el precio
- 7.7 Objeciones respecto a la necesidad
- 7.8 Objeciones sobre el servicio
- 7.9 Objeciones dirigidas al vendedor
- 7.10 Objeciones sobre el producto
- 7.11 Análisis de fortalezas y debilidades de la oferta

### 8. Lenguaje Corporal en el Ámbito Empresarial

- 8.1 Tipos de saludo
- 8.2 Zona de confort personal
- 8.3 Técnicas para detectar mentiras
- 8.4 Posturas coherentes
- 8.5 Gestos corporales clave
- 8.6 Significado de brazos cruzados
- 8.7 Posturas favorables y desfavorables en negociaciones
- 8.8 Posicionamiento estratégico para negociar o gestionar reclamaciones

### 9 Envío de Correos

- 9.1 Consejos y Recomendaciones
- 9.2 Cuándo es Adecuado Utilizarlo
- 9.3 Normas para el Correo Electrónico
- 9.4 Seguimiento

### 10. Estrategias para la Negociación

- 10.1 Dejar Espacio para la Negociación
- 10.2 Ceder de Forma Progresiva
- 10.3 Análisis de Fortalezas y Debilidades
- 10.4 Técnica del Crunch
- 10.5 Modificar la Forma de Ajustar los Precios

### 11. Cierre de la Venta

- 11.1 Señales para el Cierre de Venta
- 11.2 Técnicas para el Cierre de Venta
  - 11.2.1 Cierre Directo
  - 11.2.2 Cierre por Alternativa
  - 11.2.3 Cierre por Amarre
  - 11.2.4 Cierre por Dificultad
  - 11.2.5 Cierre por Error
  - 11.2.6 Cierre Imaginario
- 11.3 ¿Cómo Perder un Cliente en 5 Minutos?

### 12. Servicio Postventa

- 12.1 Importancia y Valor para el Negocio
- 12.2 Aspectos a Atender
- 12.3 Claves sobre el Servicio Postventa

### 13. Conclusiones