



TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades prácticas en ventas y negociación, con un enfoque en servicios, mediante técnicas dinámicas y ejercicios prácticos para aplicar lo aprendido en situaciones reales.



Objetivos específicos

- Dominar técnicas de comunicación efectiva y persuasión.
- Identificar y satisfacer necesidades del cliente.
- Desarrollar estrategias de negociación efectiva.
- Aplicar métodos prácticos para el cierre y seguimiento de ventas.
- Desarrollar habilidades avanzadas en la personalización, innovación y uso de herramientas tecnológicas
- Aplicación de principios éticos y de responsabilidad en la venta de servicios, para fortalecer la relación con los clientes y lograr acuerdos sostenibles.



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 la Venta de Servicios

Diferencias entre la venta de servicios y productos.

Ciclo de ventas en servicios.

Identificación de necesidades del cliente.

Actividad práctica: "El detective de necesidades": Los participantes, en equipos, deberán realizar una breve entrevista a un cliente ficticio (interpretado por un compañero) para identificar sus necesidades. El equipo que descubra más necesidades relevantes gana.

Módulo 2: Comunicación Efectiva en el Proceso de Venta

Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Escucha activa y empatía.

Adaptación al perfil del cliente.

Actividad práctica: "El espejo": Los participantes trabajan en parejas. Uno describe un servicio mientras el otro imita su lenguaje corporal y ajusta su tono para crear empatía. Luego, intercambian roles.

Módulo 3: Persuasión y Técnicas de Presentación de Servicios

Técnicas de persuasión (principio de reciprocidad, prueba social, autoridad).

Cómo presentar los beneficios del servicio.

Manejo de objeciones.

Actividad práctica: "El elevator pitch": Cada participante tiene 60 segundos para presentar un servicio imaginario de forma persuasiva. Un jurado interno elige las presentaciones más convincentes.

Módulo 4: Construcción de Relaciones a Largo Plazo con los Clientes

Técnicas para generar confianza.

Seguimiento post-venta en servicios.

Fidelización de clientes.

Actividad práctica: Juego "Círculo de confianza": En grupos pequeños, los participantes comparten historias simuladas de atención al cliente y discuten cómo generar confianza en esas situaciones.

Módulo 5: Estrategias de Negociación Efectiva en Servicios

Etapas de la negociación.

Técnicas de negociación basada en intereses.

Cierre efectivo de acuerdos.

Actividad práctica: "Role-play de negociación": Los participantes negocian un servicio ficticio en equipos, asumiendo roles de vendedor y cliente. Un moderador evalúa las estrategias utilizadas.

Módulo 6: Manejo de Objeciones y Resolución de Conflictos

Identificación de tipos de objeciones.

Estrategias para rebatir objeciones.

Gestión de conflictos con clientes.

Actividad práctica: "La batalla de objeciones": En grupos, los participantes reciben objeciones comunes y compiten para resolverlas de forma creativa y efectiva.

Módulo 7: Técnicas de Cierre de Ventas y Seguimiento

Métodos de cierre efectivos.

Gestión del "no" como una oportunidad.

Importancia del seguimiento en servicios.

Actividad práctica: "Cierre en cadena": Los participantes, en parejas, alternan roles para cerrar una venta ficticia, aplicando diferentes técnicas de cierre. Cada ronda aumenta la complejidad del cliente.

Módulo 8: Innovación y Creatividad en la Venta de Servicios

Cómo incorporar creatividad en la personalización de servicios.

Innovación como ventaja competitiva en la venta de servicios.

Técnicas de pensamiento lateral aplicadas a las ventas.

Actividad práctica: "La solución innovadora": Los participantes, en equipos, deben resolver un desafío ficticio de ventas diseñando una propuesta creativa e innovadora para un cliente específico.

y mucho más...

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