



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 avanzadas de ventas, negociación y atención al cliente.



Objetivos específicos

- Dominar técnicas efectivas de cierre de ventas.
- Mejorar habilidades de comunicación para la negociación.
- Desarrollar estrategias para una atención al cliente excepcional.



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 a las Técnicas de Ventas
Aprendizaje Esperado: Comprender los fundamentos básicos de las técnicas de ventas efectivas.

Contenidos:

Definición y objetivos de las ventas:
Importancia en el contexto empresarial actual.
Proceso de ventas: Etapas clave desde la prospección hasta el cierre.
Técnicas de prospección: Métodos para identificar y atraer clientes potenciales.
Psicología del consumidor: Factores que influyen en la decisión de compra.
Actividad Práctica: Simulación en línea de una llamada de ventas donde los participantes deben aplicar las técnicas de prospección y cierre aprendidas, recibiendo retroalimentación en tiempo real.

Módulo 2

Habilidades de Negociación

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades para negociar de manera efectiva en diversas situaciones.

Contenidos:

Fundamentos de la negociación: Principios y estilos de negociación.
Estrategias de negociación: Técnicas para lograr acuerdos beneficiosos.
Resolución de conflictos: Métodos para manejar y resolver desacuerdos.
Negociación en ventas: Cómo aplicar técnicas de negociación en el proceso de ventas.
Actividad Práctica: Role-playing en línea donde los participantes asumen diferentes roles en una negociación, practicando la aplicación de estrategias y recibiendo retroalimentación del instructor.

Módulo 3

Atención al Cliente

Aprendizaje Esperado: Implementar estrategias para proporcionar una atención al cliente de calidad.

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente: Impacto en la fidelización y satisfacción.
Comunicación efectiva: Técnicas para escuchar y responder a las necesidades del cliente.
Manejo de quejas: Estrategias para resolver problemas y mejorar la experiencia del cliente.
Servicio postventa: Cómo mantener relaciones positivas con los clientes después de la venta.
Actividad Práctica: Participación en un foro en línea donde los participantes deben resolver casos prácticos de atención al cliente, aplicando técnicas de comunicación y resolución de problemas.

Módulo 4

Integración de Ventas, Negociación y Atención al Cliente

Aprendizaje Esperado: Integrar conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño en ventas.

Contenidos:

Interrelación entre ventas, negociación y atención al cliente: Cómo se complementan.
Diseño de estrategias integradas: Creación de un plan de acción completo.
Herramientas digitales en ventas: Uso de tecnología para optimizar procesos.
Ética en las ventas: Importancia de mantener prácticas responsables y transparentes.
Actividad Práctica: Desarrollo de un proyecto colaborativo en línea donde los participantes crean una estrategia integral de ventas, negociación y atención al cliente, presentando sus resultados y recibiendo retroalimentación constructiva.

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