



OTEC ELYON
BECAS CHILE



**PROGRAMA DEL CURSO DE:
TÉCNICAS COMERCIALES**

Programa del Curso

- **MÓDULO 1 : EL CONCEPTO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y LOS CLIENTES.**

- 1.1 Concepto de venta de productos tecnológicos.
- 1.2 Concepto de clientes: según su comportamiento y niveles de compra.
- 1.3 Figuras que afectan al cliente.
- 1.4 Segmentación de clientes.
- 1.5 Proceso de fidelización.
- 1.6 Conocimiento exhaustivo del cliente y sus procesos comerciales.
- 1.7 Valor del cliente para la empresa.
- 1.8 El análisis ABC.
- 1.9 Las herramientas de gestión que disponemos para tomar decisiones sobre el cliente.
- 1.10 Plan de fidelización.

- **MÓDULO 2: CONCEPTO DE COMUNICACIÓN.**

- 2.1 Introducción.
- 2.2 Reglas de la Comunicación.
- 2.3 La Retroalimentación o Feedback.
- 2.4 Barreras en la Comunicación.
- 2.5 Elementos para saber Escuchar.
- 2.6 Comunicación Efectiva.
- 2.7 Resumen.

- **MÓDULO 3: TRATAMIENTO DE OBJECIONES.**

- 3.1 Tipos de objeciones
- 3.2 Las posibles causas de las objeciones.
- 3.3 Tratamiento de las objeciones comunes.

**PROGRAMA DEL CURSO DE:
TÉCNICAS COMERCIALES**

Programa del Curso

- **MÓDULO 4: TÉCNICAS DE CIERRE.**

- 4.1 Tipologías de cierre.
- 4.2 Preguntas a utilizar en función de su tipología.

- **MÓDULO 5: EL PROCESO DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL.**

- 5.1 Planificación y clasificación de clientes.
- 5.2 Preparación de las zonas comerciales (realización del plan de visitas, concertación de visitas).
- 5.3 Preparación de la visita comercial y Realización de la visita comercial.
- 5.4 Presentación al cliente.
- 5.5 Determinación de necesidades y argumentación.
- 5.6 Tratamiento de objeciones.
- 5.7 Cierre y despedida.
- 5.8 Análisis de la visita comercial.

**PROGRAMA DEL CURSO DE:
TÉCNICAS COMERCIALES**