

Objectius i continguts

Tècniques de venda i formació de venedors

Objectius generals:

- Analitzar i comprendre els elements que intervenen en una presentació comercial i les necessitats dels clients.

Objectius específics:

- Adquirir coneixements sobre el procés comunicatiu en una situació de venda i l'argumentació que cal fer.
- Aprendre a detectar indicis de compra i tècniques per presentar el preu i tancar la venda

Continguts:

1. La presentació
 - 1.1 determinar aquells elements que intervenen en una presentació
 - 1.2 Analitzar la c.n.v i la seva importància en la presentació i en el procés global de la venda
 - 1.3 Analitzar cada un d'aquests elements en les àrees
 - 1.4 Coneixements necessaris
 - 1.5 Destreses implacdes
 - 1.6 Comportament òptim
2. L'anàlisi de necessitats
 - 2.1 Respondre la pregunta: per què compra el client?
 - 2.2 Analitzar l'empatia com a tècnica bàsica per aconseguir conèixer les necessitats del client
 - 2.3 Aprendre a realitzar les preguntes adequades per extreure el màxim d'informació
 - 2.4 Analitzar i desenvolupar el procés d'escolta activa
 - 2.5 Determinar el tipus de client i l'estratègia per abordar-lo
3. L'argumentació
 - 3.1 Analitzar i desenvolupar el procés de la comunicació intencional
 - 3.2 Determinar diferents tipus d'arguments
 - 3.3 Establir les fases que componen l'elaboració i exposició de l'argument
 - 3.4 Analitzar els requisits necessaris per elaborar i desenvolupar arguments
 - 3.5 Aprendre tècniques de comunicació persuasiva que facilitin la fluïdesa del pensament i el control de la improvisació
 - 3.6 Pràctiques



4. El tractament de les objeccions
 - 4.1 Analitzar i estudiar els diferents tipus d'objeccions
 - 4.2 Elaborar estratègies per fer front a cada tipus d'objeccions
 - 4.3 Determinar els requisits necessaris per detectar i abordar eficaçment les objeccions
 - 4.4 Pràctiques
5. Tècniques de presentació del preu
 - 5.1 Establir elements implicats en la conclusió o tancament de la venda
 - 5.2 Aprendre a detectar, analitzar i valorar els indicis de compra
 - 5.3 Treballar diferents tècniques per presentar el preu
6. Tècniques de tancament
 - 6.1 Analitzar els requisits necessaris realitzar un tancament de venda reeixits
 - 6.2 Treballar diferents tècniques de tancament
 - 6.3 Pràctiques