



H0801 COACHING COMERCIAL: CONQUISTA A TUS CLIENTES

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

IRAUPENA/DURACIÓN: 24 Horas

HELBURUAK/OBJETIVOS:

Aprender los elementos que llevan a venta exitosa.

Específicos:

Comprender las necesidades del cliente.

Ampliar la visión comercial mediante los conocimientos de la psicología aplicada.

Eliminar hábitos anticuados y sustituirlos por las modernas técnicas de venta que permiten la satisfacción y fidelización del cliente.

PRESTAKUNTZA GUNEA/NÚCLEOS FORMATIVOS:

1.- Conocimiento del cliente: necesidades y tipología.

Necesidades del cliente.

Elementos básicos.

Función básica.

Características tangibles.

Servicios conexos.

Elementos intangibles.

Motivos relacionados con las necesidades.

Proceso de compra según Kotler.

Variables que condicionan el consumo.

Tipos de compras.

Compras racionales Vs. Compras irracionales.

Ciclo de vida del producto/servicio.

Inicio.

Crecimiento.

Madurez.

Declive.

Perfil psicológico Factores que influyen en la percepción.

Instalaciones.

Personas.

Procesos.

Perfil psicológico del cliente.

Rejilla: Interés por el vendedor Vs. Interés por la compra.

INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Parte-hartzaileek istripu-aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.

Tabla: Muy seguro - poco seguro / Muy sensible - poco sensible.

Tipologías.

En función de su comportamiento de compra.

Los clientes según su carácter.

Tipos de demanda.

2.- El vendedor. Habilidades comerciales.

Tipologías de vendedor.

Autoventa.

Preventa.

Dependiente de establecimiento.

Televendedor.

Comercial.

Agricultores Vs. Cazadores.

Cualidades del buen vendedor.

Cualidades del vendedor estratega.

Entusiasmo.

Perseverancia.

Organización y metodología.

Psicología.

Competencia.

Aptitudes para la venta y su desarrollo.

Actitud Vs. Aptitud.

Funciones.

Aspectos más apreciados en los vendedores.

Defectos que más disgustan.

Las relaciones con los clientes.

Características de los productos/servicios que debe conocer un/a vendedor/a.

Claves de la atención al cliente.

3.- El desarrollo del proceso de venta.

Fases de la venta.

Preparación para la venta y la negociación.

Presentación y toma de contacto.

Técnicas para rebatir.

Técnica de las preguntas o del por qué.

Técnica de la objeción-apoyo o del boomerang.

Técnica del aplazamiento.

Técnica de la trampa.

Técnica de la negativa directa.

Técnica del si- pero.

Técnica de la redefinición.

4.- Comunicación: escucha activa y argumentación.

Cómo realizar una escucha activa.

Fases de la escucha activa.

INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Parte-hartzaileek istripu-aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.



Enemigos de la escucha activa.
Argumentación.
Tipos de argumentación.

BALDINTZAK/REQUISITOS:

INFORMAZIOA ETA IZEN-EMATEA/INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Parte-hartzaileek istripu-aseguru bat dute./Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.



ENPLEGU ETA GIZARTE
GAJETAKO SAILA