



H181 DESARROLLO DE HABILIDADES COMERCIALES-20 horas-

ÁREA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

OBJETIVOS:

- Conocer las diferentes tipologías de clientes.
- Saber evaluar las necesidades de la clientela.
- Desarrollar habilidades de argumentación, persuasión y venta.
- Optimizar el proceso de cierre de la venta
- Incorporar estrategias de fidelización

NÚCLEOS FORMATIVOS:

1. Habilidades del profesional en venta: imagen, comunicación, escucha, empatía y asertividad
2. La venta; Fases y técnicas de venta. Presentaciones comerciales
3. Clientes: tipología. Los estilos comportamentales
4. Las necesidades: ¿se satisfacen o se crean?
5. Argumentación. Las objeciones. Generación de confianza
6. Estrategias de cierre
7. Técnicas de Fidelización del cliente. Atención de quejas y reclamaciones
8. El teléfono como herramienta comercial.

REQUISITOS:

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Aldakonea, 36
20012 Donostia-San Sebastián

Tel: 943326666
Fax: 943326384

www.nazaret.eus
orienta@nazaret.eus

Las personas participantes se hallan cubiertas por un seguro de accidentes.