

# Curso a distancia

## FORMANDO VENDEDORES DESDE CERO

### Programa

El programa consta de 12 módulos distribuidos en 16 clases

#### **MÓDULO 1: El vendedor**

- Rol y objetivos del vendedor
- Tipologías de vendedores
- Perfil psicológico de los vendedores
- Cualidades que debe reunir un buen vendedor
- Aptitudes para la venta y su desarrollo
- Las relaciones con los clientes
- El proceso de comprar

#### • **MÓDULO 2: El cliente y sus necesidades**

- El cliente
- Necesidades y deseos del cliente
- La teoría de Maslow
- Técnica para descubrir lo que quiere el cliente
- Variables que condicionan los intereses de consumo de los clientes
- Necesidades latentes y manifiestas
- El concepto de valor
- Percepción del valor por los clientes
- Técnica: Beneficios / características / ventajas
- Perfil psicológico de los clientes y la manera de tratarlos

#### • **MÓDULO 3: La comunicación**

- El proceso de la comunicación
- Comunicación verbal y no verbal
- El lenguaje corporal: sus significados
- Tipos de pregunta
- Palabras que no deben utilizarse en la venta

- **MÓDULO 4: El Proceso de la Venta**
  - Fases del Proceso de la Venta
  
- **MÓDULO 5: Capacitación del Vendedor**
  - El producto, la empresa, la competencia, el cliente, el mercado
  
- **MÓDULO 6: Búsqueda de clientes**
  - La identificación y clasificación de clientes
  - Fuentes de información
  - Cómo recolectar datos de cada cliente
  
- **MÓDULO 7: Planificación de la venta**
  - Planteamiento de los objetivos
  - Procedimiento para la elaboración de los argumentos de venta
  - Recomendaciones a tomar en cuenta
  - Selección y planificación del material promocional
  
- **MÓDULO 8: Planificación de la ruta de visita**
  - Beneficios de una ruta de visita bien elaborada
  - Procedimiento para elaborar una ruta de visita
  - Ejemplos de rutas de visita diaria y semanal
  
- **MÓDULO 9: La Entrevista con el cliente**
  - Etapas de la entrevista con el cliente
  - La argumentación
  - Las objeciones
    - Tipos de objeciones
    - Manejo de las objeciones
  - El cierre de venta
    - Condiciones de cierre
    - Señales de cierre
    - Técnicas de cierre
    - Preguntas que ayudan al cierre

- **MÓDULO 10: Seguimiento del cliente**

- Servicios post-visita
- Consideraciones a tomar en cuenta
- Mantenimiento de la satisfacción del cliente

- **MÓDULO 11: Control de las ventas**

- Elaboración y presentación de informes
- Ratios y análisis

- **MÓDULO 12: Comunicación comercial**

- El teléfono como herramienta
- Guión para vender por teléfono
- Técnicas de marketing directo