

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Herramientas y técnicas de ventas
Modalidades de Enseñanza	E-learning
Horas Disponibles	100
Código Sence	1237947791
Dirigido a	Asistentes, ejecutivos y analistas relacionados con el contacto con clientes y cierres de ventas en todas las áreas y rubros.
Objetivos Generales	Al finalizar la actividad, el participante estará en condiciones de aplicar técnicas y herramientas de ventas en sus labores habituales en el contexto laboral de manera práctica.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de dictar este curso se manifiesta en entregar a los participantes los conocimientos y habilidades para desarrollar una conversación y comprensión verbal y escrita en el ámbito de la Venta. También es una necesidad de los trabajadores que deben salir a viajes de negocio y asistir a reuniones que se realizan en la cual deben utilizar las herramientas de la venta. El motivo por el cual se desea entregar en una modalidad e-learning se debe a las ventajas que tiene como son conectarse a cualquier hora del día y en cualquier lugar, poder contar con apoyo en línea de las dudas que tenga el participante y organizar personalmente el tiempo dedicado a la capacitación.

CONTENIDOS

Unidad 1 Proactividad Comercial	Unidad 2 La Satisfacción de los Clientes	Unidad 3 El Proceso Comercial
1.1 La importancia de ser proactivo 1.2 El esfuerzo continuado 1.3 La orientación al cliente 1.4 La imagen que transmitimos al cliente 1.5 Planificación y optimización de recursos 1.6 10 puntos para ser proactivo I 1.7 10 puntos para ser proactivo II	2.3 Roleplay Comercio Caso Correcto 2.4 Roleplay Comercio Caso Incorrecto 2.5 Roleplay Comercio 3 2.6 Roleplay Comercio 4	3.1 La entrevista comercial y la comunicación 3.2 Estructura de la comunicación 3.3 Preparación de la entrevista comercial 3.4 La comunicación no verbal 3.5 La mirada 3.6 Los gestos y posturas 3.7 La voz 3.8 Comunicación verbal la primera impresión 3.9 Recomendaciones para la presentación
<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>
Aplicar los elementos y técnicas de la proactividad enfocada al servicio al cliente de manera conductual en el puesto de trabajo.	Aplicar las herramientas enfocadas a la satisfacción de los clientes de manera conductual en el puesto de trabajo.	Explicar y aplicar los elementos y fases del proceso comercial a través de los distintos tipos de comunicación de manera conductual en el puesto de trabajo.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Unidad 4 La Detección de Necesidades	Unidad 5 La Escucha Activa	Unidad 6 Convertir oportunidades en necesidades
4.1 La detección de necesidades 4.2 Las preguntas 4.3 La escucha activa 4.4 La empatía 4.5 Habilidades como emisores 4.6 Habilidades como receptores 4.7 Barreras en la comunicación	5.1 Herramientas de La Escucha Activa 1 5.2 Herramientas de La Escucha Activa 2 5.3 Herramientas de La Escucha Activa 3 5.4 Herramientas de La Escucha Activa 4	6.1 Convertir oportunidades en necesidades 6.2 El proceso comercial y la detección de Oportunidades. 6.3 Proceso de Asesoramiento comercial a clientes 6.4 Atención de las necesidades del cliente I 6.5 Atención de las necesidades del cliente II. 6.6 Incrementar el valor de los clientes actuales 6.7 La venta cruzada 6.8 Beneficios de la venta cruzada 6.9 Cómo enfocar la venta cruzada
<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Objetivos</i>
Aplicar las técnicas de la comunicación enfocadas a la detección de las necesidades de los clientes de manera conductual en el puesto de trabajo.	Aplicar las herramientas de la escucha activa al proceso de ventas de manera conductual en el puesto de trabajo.	Explicar y aplicar herramientas y técnicas para convertir oportunidades en necesidades de manera conductual en el puesto de trabajo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD E-LEARNING

El proceso se desarrollará a través de una plataforma, la cual está a cargo del relator/encargado de soporte técnico donde el alumno se registrará con un nombre de usuario y una clave de acceso. Una vez dentro de la plataforma, el alumno tendrá acceso a todos los elementos multimedia foros, biblioteca documentos complementarios de apoyo al curso, etc.). El alumno podrá ingresar a cada uno de los recursos disponibles a través de la revisión de contenidos multimedia donde se desarrollan los contenidos descritos (lecciones) y la ejercitación de estos. También podrá acceder al repositorio de datos y documentos del curso que es el material complementario (opción, documentos del curso) una segunda forma de lograr interacción es el chat, el cual se encuentra disponible para resolver sus inquietudes. El aporte es que los alumnos pueden contactarse con el tutor para resolver dudas de acceso, conectividad y también ideas y experiencias, por otra parte disponemos de una plataforma donde los tutores ofrecen apoyo al alumno y gestión individualizada de la capacitación, para ello, nuestro equipo de profesionales atiende las llamadas telefónicas, además de desarrollar también un trabajo de evaluación, dinamización, soporte y seguimiento de las actividades realizadas. Las funciones del tutor: seguimiento diario, motivar y dinamizar el proceso, resolver dudas, realizar evaluaciones individuales y globales. El horario de atención es de lunes a viernes de 09.00 a 18.00 hrs en la plataforma. El soporte técnico está disponible. Para la resolución de consultas de contenidos específicos, el tutor a cargo resuelve las consultas de contenidos y en un plazo no mayor a 48 horas.

Cada unidad temática contempla un examen por unidad además del examen final los cuales deben enviarse a la plataforma para ser retroalimentadas por el tutor (no por correo electrónico). En cuanto al plan de contingencia la empresa posee una tecnología proactiva, es decir, el tutor se encarga de mantener contacto permanente bajo cualquier vía con los alumnos motivando su participación, si el tutor ve que el avance del participante es inferior a lo esperado, con este mecanismo puede tener una retroalimentación periódica de las dificultades que puede tener una persona y evitar así la deserción por parte del participante, además el tutor envía periódicamente informes de avance a través de la plataforma.

PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico con experiencia en área de ventas con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 2 años.