

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### IDENTIFICACIÓN

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Nombre</b>                   | Técnicas y herramientas de ventas.  |
| <b>Modalidades de Enseñanza</b> | Presencial  |
| <b>Horas Disponibles</b>        | 16  |
| <b>Código Sence</b>             | 1237948900  |
| <b>Dirigido a</b>               | El programa está orientado a los trabajadores de la organización que ocupen cargos como ejecutivos comerciales, que deban realizar funciones donde deban manejar conocimientos actualizados en esta materia.    |
| <b>Objetivos Generales</b>      | Aplicar un servicio de atención de calidad al cliente, mediante la operación de técnicas de ventas, herramientas de comunicación, manejo de situaciones difíciles y cumplimiento de compromisos con el cliente. |

### INTRODUCCIÓN

Las empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externo en materias de ventas. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan.

### CONTENIDOS

| <b>Nociones Básicas</b>   | <b>Perfil del Vendedor</b>  | <b>Proceso de Venta</b>   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad corporativa.</li> <li>- Nuestra empresa.</li> <li>- Imagen corporativa.</li> <li>- Características de la empresa.</li> <li>- Ventajas/Beneficios de la empresa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rol del vendedor</li> <li>- Personalidad de un vendedor profesional</li> <li>- Actitud de un vendedor</li> <li>- Perfil del Cliente</li> <li>- La necesidad del cliente</li> <li>- Tipologías de clientes</li> <li>- Captación de clientes según tipología.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la venta</li> <li>- Etapas del proceso de venta</li> <li>- Técnicas de preguntas</li> <li>- Estrategias de Comunicación</li> <li>- Manejo de objeciones</li> <li>- Técnicas de cierre</li> <li>- Técnicas psicológicas y comunicativas aplicadas a la venta</li> <li>- Normas y modales en el trato</li> <li>- Comunicación efectiva</li> </ul> |
| <b>Objetivos</b>  | <b>Objetivos</b>  | <b>Objetivos</b>  |
| Reconocer los conceptos, elementos básicos y características de las empresas.   | Utilizar los conceptos, elementos relacionados con los diferentes perfiles, tanto del vendedor como del cliente   | Aplicar las técnicas relacionadas tanto del proceso de venta como de las estrategias de comunicación.   |

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

| Servicio Esperado al Cliente  | Compromisos de Mejora  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferencias entre cliente interno y externo</li> <li>- Énfasis en la atención al cliente externo</li> <li>- Atención presencial al cliente</li> <li>- Administrar el tiempo u las prioridades</li> <li>- Técnicas de Buen Servicio</li> <li>- Transmitir seguridad y tranquilidad</li> <li>- Entregar las mejores opciones para solución de requerimiento</li> <li>- Manejo de situaciones difíciles</li> <li>- Establecer y cumplir compromisos</li> <li>- Realizar seguimiento de atención.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La planeación de la interacción</li> <li>- Los elementos claves de la planeación</li> <li>- Los factores de éxito</li> <li>- El proceso para una comunicación exitosa</li> <li>- Herramientas prácticas</li> <li>- Las técnicas de venta</li> <li>- Prácticas de roles de situaciones difíciles</li> <li>- Identificación de aspectos a mejorar</li> <li>- Herramientas de autocontrol</li> <li>- Cierres de venta</li> </ul> |
| Objetivos   | Objetivos  |
| Operar los conceptos técnicos de buen servicio esperado por cliente.  | Utilizar las herramientas prácticas de ventas y generar compromisos de mejoras.  |

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

| Adquisición de Conocimiento  | Adquisición de Habilidades   | Adquisición de Actitudes   |
|--|--|--|
| Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas. | A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo. | En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator. |

### PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.