

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre | Herramientas y Técnicas de Ventas |
| Modalidades de Enseñanza | E-learning |
| Horas Disponibles | 60 |
| Dirigido a | Asistentes, ejecutivos y analistas relacionados con el contacto con clientes y cierres de ventas en todas las áreas y rubros. |
| Objetivos Generales | Aplicar técnicas de ventas, para maximizar los recursos de la organización en el proceso de la venta comercial. |

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 Propuesta Comercial | Unidad 3 La Escucha Activa | Unidad 4 Convirtiendo Oportunidades en Necesidades |
|---|---|--|--|
| 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. | 2.1 La entrevista comercial y la comunicación. 2.2 Estructura de la comunicación. 2.3 Preparación de la entrevista comercial. 2.4 La comunicación no verbal. 2.5 La mirada 2.6 Los gestos y posturas. 2.7 La voz. 2.8 Comunicación verbal la primera impresión. 2.9 Recomendaciones para la presentación. | 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. | 4.1 El proceso comercial y la detección de oportunidades 4.2 Proceso de asesoramiento comercial a clientes. 4.3 Atención de las necesidades. 4.4 incrementar el valor de los clientes actuales. 4.5 La venta cruzada. 4.6 Beneficios de la venta cruzada. 4.7 Cómo enfocar la venta cruzada. |
| <i>Objetivos</i> | <i>Objetivos</i> | <i>Objetivos</i> | <i>Objetivos</i> |
| Identificar los principales factores para la optimización de la proactividad en el proceso de ventas consultivas. | Explicar el flujo general en el proceso de ventas consultivas, para lograr la concreción de una propuesta comercial. | Aplicar herramientas comunicacionales para el logro de entendimiento en la interacción con el cliente. | Emplear la conversión de las necesidades en oportunidades comerciales, para generar un aumento en los prospectos comercial. |

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

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.