



Curso Virtual: **ENTRENAMIENTO EN VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE**

Las organizaciones que trabajan con un enfoque en procesos, pueden lograr alcanzar sus objetivos estratégicos con mayor efectividad debido a que el enfoque de procesos tiene una relación causa efecto directo con la satisfacción del cliente y en la productividad; y en consecuencia en la rentabilidad de una empresa. Por lo cual, una de las acciones que las empresas deben enfocarse para lograr el buen desempeño es el control y mejora de sus procesos.

OBJETIVO

Proporcionar conocimientos y aplicar herramientas novedosas como técnicas de venta, lenguaje corporal, inteligencia emocional y servicio al cliente con enfoque en la solución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los participantes tendrán los enfoques, habilidades y herramientas para:

- Comprender las principales características de las ventas su planificación e implementación.
- Analizar y/o definir las características del proceso de ventas.
- Analizar la importancia del uso de las herramientas y técnicas de venta más modernas
- Dotar de las herramientas de ventas estratégicas y operativas.
- Lograr la empatía y la sinergia del equipo de ventas.
- Entender de forma practica la importancia de generar ventas exitosas con el uso de las herramientas planteadas
- Presentar los elementos que componen el servicio al cliente.
- Generar dinámicas de trabajo a través de la capacitación virtual.

DIRIGIDO A

- Profesionales que trabajan como responsables de ventas.
- Gerentes, propietarios, jefes de área comercial, marketing y ventas que estén interesados en buscar mejorar el desempeño de sus empresas a través de garantizar la predictibilidad y repetitividad de sus procesos.
- Toda persona interesada en actualizar sus conocimientos y habilidades en las ventas y servicio al cliente.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a internet.
- Auriculares.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN MODERNA DE LAS VENTAS

- Evolución de las ventas, servicio al cliente.
- Enfoque en solución
- El cliente no tiene la razón
- Información de mercado

TECNICAS DE VENTA

- Técnicas
- Lenguaje corporal
- Inteligencia Emocional

SERVICIO AL CLIENTE

- Planificación estratégica
- Ventas vs servicio al cliente
- Imagen de mercado

DIRECCIÓN DE VENTAS

- Dirección del servicio
- Enfoque en el mercado
- Liderazgo

METODOLOGÍA

Se aplicará una metodología de transferencia de conocimientos participativa virtual con las siguientes características:

Clases en sala de videoconferencias.

- Contamos con una sala de videoconferencias, donde se realizarán las clases en vivo y podrá interactuar con el eTutor.
- La aplicación para participar en la sala de videoconferencias es amigable y sencilla de manejar.
- A través del sistema de videoconferencia y con su autorización podremos ingresar de forma remota a su computadora y explicarle como si estuviésemos físicamente presentes junto a Ud.
- Todas las sesiones de videoconferencias serán grabadas, para que pueda repetirlas las veces que sean necesarias o también cuando no pueda asistir.

Plataforma virtual para el aprendizaje.

- El curso tiene un aula virtual debidamente confeccionado, para que pueda participar de acuerdo a la disponibilidad de su tiempo, donde encontrará: foros de trabajo colaborativo, foros de discusión temática, foros de pregunta y respuesta, salas de chats, recurso interactivos donde podrá subir y bajar material digital, wikipedia, mensajería interna, videos y otros servicios orientados a lograr un aprendizaje efectivo.

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Duración: 25 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de curso de capacitación en "Entrenamiento en Ventas y Servicio al Cliente".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.



Patrocinada por:



Reservas: www.upb.edu/registro

Informaciones e Inscripciones: ☎ 727 10001