

NOM DEL CURS: TÈCNiques DE VENDA I FORMACIÓ DE VENEDORS

DURADA: 40 hores

OBJECTIUS:

L'objectiu general del curs és:

Realitzar les funcions de venda de cara al client de manera eficaç i aportant qualitat i garantia, sempre atent a les seves necessitats.

Per aquest motiu, en finalitzar el curs, el participant ha de ser capaç de:

1. Analitzar i comprendre els elements que intervenen en una presentació comercial.
2. Conèixer i aplicar els principis, mètodes, tècniques dels processos de venda en funció de les característiques i necessitats dels clients.
3. Millorar el procés comunicatiu i l'argumentari dins el procés de venda
4. Aprendre i aplicar les principals tècniques de tancament d'una venda.

CONTINGUTS:

UNITAT DIDÀCTICA 1. LA PRESENTACIÓ

- 1.1. Determinar aquells elements que intervenen en una presentació
- 1.2. Analitzar la c.n.v. i la seva importància en la presentació i en el procés global de la venda
- 1.3. Analitzar cada un d'aquests elements en les àrees
- 1.4. Coneixements necessaris
- 1.5. Destreses implicades
- 1.6. Comportament òptim

UNITAT DIDÀCTICA 2. L'ANÀLISI DE NECESSITATS

- 2.1. Respondre la pregunta: per què compra el client?
- 2.2. Analitzar l'empatia com a tècnica bàsica per aconseguir conèixer les necessitats del client
- 2.3. Aprendre a realitzar les preguntes adequades per extreure el màxim d'informació
- 2.4. Analitzar i desenvolupar el procés d'escolta activa
- 2.5. Determinar el tipus de client i l'estratègia per abordar-lo

UNITAT DIDÀCTICA 3. L'ARGUMENTACIÓ

- 3.1. Analitzar i desenvolupar el procés de la comunicació intencional
- 3.2. Determinar diferents tipus d'arguments
- 3.3. Establir les fases que componen l'elaboració i exposició de l'argument
- 3.4. Analitzar els requisits necessaris per elaborar i desenvolupar arguments



- 3.5. Aprendre tècniques de comunicació persuasiva que facilitin la fluïdesa del pensament i el control de la improvisació
- 3.6. Pràctiques

UNITAT DIDÀCTICA 4. EL TRACTAMENT DE LES OBJECCIONS

- 4.1. Analitzar i estudiar els diferents tipus d'objeccions
- 4.2. Elaborar estratègies per fer front a cada tipus d'objecció
- 4.3. Determinar els requisits necessaris per detectar i abordar eficaçment les objeccions
- 4.4. Pràctiques

UNITAT DIDÀCTICA 5. TÈCNQUES DE PRESENTACIÓ DEL PREU

- 5.1. Establir elements implicats en la conclusió o tancament de la venda
- 5.2. Aprendre a detectar, analitzar i valorar els indicis de compra
- 5.3. Treballar diferents tècniques per presentar el preu

UNITAT DIDÀCTICA 6. TÈCNQUES DE TANCAMENT

- 6.1. Analitzar els requisits necessaris realitzar un tancament de venda reeixits
- 6.2. Treballar diferents tècniques de tancament
- 6.3. Pràctiques

