

COMUNICACIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

40 horas

OBJETIVOS: Curso dirigido a personas que deseen aprender las técnicas y maneras necesarias para las relaciones comerciales. Curso para agentes comerciales, vendedores, directores de ventas, dependientes etc.

CONTENIDO

Comunicación Comercial Teoría

1. Introducción a la comunicación
2. Introducción al proceso de comunicación. Elementos y tipos
3. Técnicas de comunicación. Teoría.

El proceso de comunicación comercial

1. Evolución lógica
2. El vendedor profesional
3. El cliente

Marketing, Ventas y Atención al Cliente

1. Introducción
2. Respetar las etapas de venta
3. Consultar es prepararse para ganar
4. Establecer la toma de contacto
5. Dirigir y orientar la entrevista de ventas
6. Argumentar con eficacia
7. Presentar y defender el precio
8. Tratamiento de objeciones
9. Concluir
10. Fidelizar al cliente
11. Plan de acción individual