

Índice general

Unidad 1

Procesos de venta.....	1
1.1. Tipos de venta.....	3
1.2. Fases del proceso de venta	10
1.3. Preparación de la venta.....	11
1.4. Aproximación al cliente	12
1.5. Análisis del producto/servicio.....	16
1.6. El argumentario de venta.....	20

Unidad 2

Aplicación de técnicas de venta.....	25
2.1. Presentación y demostración del producto/servicio	27
2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes	28
2.3. Argumentación comercial	29
2.4. Técnicas para resolver las objeciones.....	31
2.5. Técnicas de persuasión a la compra.....	32
2.6. Ventas cruzadas.....	33
2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta	34
2.8. Técnicas de comunicación no presenciales	38

Unidad 3

Seguimiento y fidelización de clientes.....	45
3.1. La confianza y las relaciones comerciales	47
3.2. Estrategias de fidelización	49
3.3. Externalización de las relaciones con clientes: <i>Telemarketing</i>	54
3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).....	55

Unidad 4

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta ..	59
4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.....	61
4.2. Gestión de quejas y reclamaciones...	63
4.3 Resolución de reclamaciones.....	73