

# TEMARIO

## EL ARTE DE LA VENTA, VENDER EN TIEMPOS DE CRISIS

### Ø Contenidos

#### Módulo 1. La función comercial

- Alcance de la función comercial.
- Marketing estratégico y marketing operativo.
- Investigación de mercado.
- Desarrollo de producto.
- La innovación: punto de partida del desarrollo de productos.
- Ciclo de vida del producto
- El proceso de desarrollo de productos.
- Ejercicios prácticos.

#### Módulo 2. Técnicas de venta

EL VENDEDOR.  
EL PROCESO DE LA VENTA.  
EJERCICIOS PRÁCTICOS.

#### Módulo 3. Las 22 leyes inmutables del marketing

Las 22 Leyes Inmutables del Marketing.  
Ejercicios prácticos.

#### Módulo 4. Vender no es hablar, es saber preguntar

- ¿Por qué preguntar?
- Vender no es hablar, es saber preguntar.
- La motivación de los clientes.
- Sobre la presentación de los productos.
- El cierre de la venta.
- Sobre el seguimiento de los clientes.
- Preguntas que estimulan la venta.
- Ejercicios prácticos.

#### Módulo 5. Cómo vender a clientes resistentes. Acompañando y dirigiendo al cliente

- Previos
- La resistencia del cliente
- Acompañar y dirigir – Pace & Leading .
- Sobre la presentación de los productos.
- El cierre de la venta.
- Sobre el seguimiento de los clientes.
- Preguntas que estimulan la venta.
- Ejercicios prácticos.

#### Módulo 6. Fidelización de clientes

- Introducción
- ¿Qué es la fidelización de clientes?
- Y, ¿Cómo podemos averiguar la tasa de deserción?
- Indicadores de fidelización
- Rentabilizar la fidelización
- Tipología y cartera de clientes
- La satisfacción de nuestros clientes
- Y, ¿qué pasa con los clientes insatisfechos y desertores?
- Contestación y resolución de quejas
- Los ganchos en el mundo empresarial
- El "feeling" con el cliente
- El papel de los empleados
- Liderazgo emocional
- Ejercicios prácticos.

#### Módulo 7. Política de quejas y reclamaciones

- Las reclamaciones.
- Calidad en la atención al cliente.
- Política de quejas y reclamaciones.
- Dos modelos de carta al cliente: dos políticas de atención de quejas y reclamaciones.
  - o Carta "positiva".
  - o Carta "negativa".

#### Ejercicios prácticos