

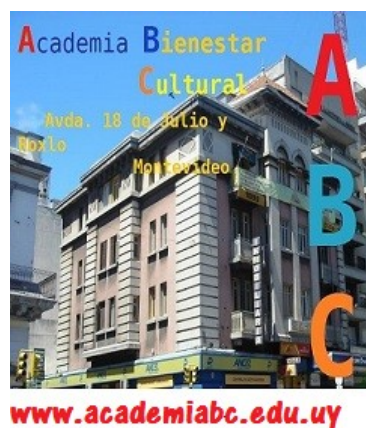
# Academia Bienestar Cultural

Avda. 18 de Julio 1596, piso 3.

Tel.: 24028849.

Whatsapp: 091354905

Montevideo



## Curso: Ventas y Atención al Cliente

Duración: dos meses. Frecuencia: 3 hs. Semanales.

### Módulo 1: Técnicas de Ventas

- Comprender empáticamente al cliente.
- Presentación de la oferta.
- La importancia de preguntar y escuchar eficazmente.
- Manejo de quejas y objeciones.
- Planteos Tácticos y Estratégicos para vencer objeciones.
- Clasificación de las objeciones.
- Técnicas para la desactivación de objeciones.
- Técnicas avanzadas de Cierre de Ventas
- Cómo no modificar la actitud.
- Cómo cerrar una venta con los métodos de solicitud condicionada y la opción negativa.
- Ejercicios Prácticos de Role Playing.

– El cierre de la Venta

- Planeamiento y Pronóstico de Ventas
- Presupuesto de Ventas
- Telemarketing
- Administración del Tiempo
- Comunicación Telefónica
- Etiqueta Telefónica
- Ventas Empresariales
- Venta corporativa
- Venta Compleja

### Módulo 2. La Venta Profesional

- Psicología de la Venta
- Actitud y Motivación
- El Proceso de la Venta
- Necesidades de los Clientes

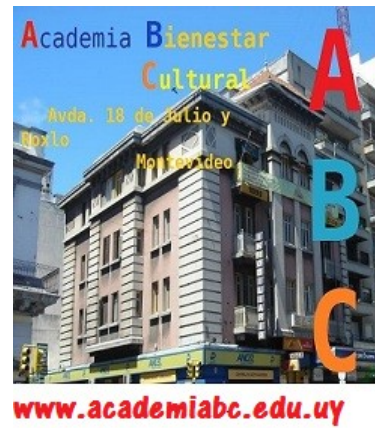
# Academia Bienestar Cultural

Avda. 18 de Julio 1596, piso 3.

Tel.: 24028849.

Whatsapp: 091354905

Montevideo



- Manejo de Dudas y Objeciones
- Demostraciones de Producto
- Formación y Desarrollo de Equipos
- Liderazgo de equipos
  - Gestión de Ventas
- Conceptos de Administración y Supervisión
- El Concepto de Liderazgo
- Concepto de Conducción
- Concepto de Servicio
- Tácticas para el cierre de ventas

## Módulo 3 : Atención y servicio al cliente

- El Cliente
- Calidad
- Herramientas para la gestión del servicio de calidad
- Comunicación
- El Servicio de Post Venta. Ejercicios.
- Definición de atención al cliente como proceso dentro de la empresa.
- La comunicación con el cliente. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Comunicación Telefónica, Comunicación informática.
- Fases de la atención a clientes.
- Calidad en la atención al cliente.
- La persona como fundamento de la creación de valor en los servicios.
- Resolución de Conflictos.
- Definición de problema.
- Estrategias generales de manejo de conflictos.
- Manejo de objeciones y quejas.
- La tensión en la organización.
- Detección de causas no culpables.
- Resolver problemas de manera creativa.
- Toma de decisiones.

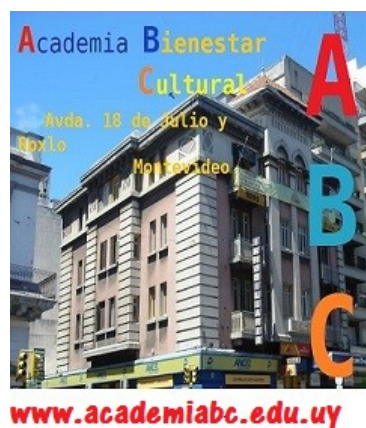
## **Academia Bienestar Cultural**

Avda. 18 de Julio 1596, piso 3.

Tel.: 24028849.

Whatsapp: 091354905

Montevideo



Para obtener el diploma de Dirección en ventas: se debe cursar en forma presencial o por Skype un mes más, 16 hs.

### **Módulo: Análisis de la Organización.**

- Concepto de Organizaciones.
- Comportamiento organizacional.
- El Gerenciamiento Comercial
- Planificación Comercial
- Recursos humanos y Gestión humana.
- Liderazgo y poder.
- Concepto de Poder
- La negociación.
- Estilos de Negociación.

### **Módulo: derechos del consumidor.**

- Leyes vigentes que respaldan al comprador en Uruguay y la región.
- Las consecuencias para la empresa por la realización de ventas y de atención al consumidor inapropiadas.
- Los plazos legales.
- Solución de conflictos.
- Entrenamiento del personal para evitar violar derechos del consumidor.

Mínimo de asistencia en total para obtener el diploma final: 70 % de las clases dictadas.

PRECIOS Y FECHAS DE COMIENZO: en la página web [www.academiabc.edu.uy](http://www.academiabc.edu.uy) sector cursos y concursos.