

Atención al Cliente

- Objetivos generales y específicos
- Propósitos
- Características del mercado actual
- El ambiente actual de comercialización
- Semejanza de productos
- Semejanza de precios
- Comunicación con el cliente
- Otros cambios en el mercado actual
- Importancia creciente del marketing
- Capacidad creciente de los compradores
- Competencia
- Condiciones de bajo crecimiento o inflación
- El papel del vendedor
- Perfil del vendedor exitoso
- Personalidad
- Alterocentrismo
- Empatía
- Inteligencia
- Inteligencia social y tacto
- Seriedad
- Seguridad
- Coraje inteligente
- Autodisciplina
- Imagen personal
- Congruencia
- Lo que debemos evitar
- Criticar a los demás
- Discutir
- Torpeza en el manejo del humor
- Pereza
- Impaciencia
- Conocimientos
- Del producto
- De la empresa
- De la competencia
- Modelo de ventas
- Pasos del modelo de ventas
- Perspectiva
- Contacto
- Entrevista
- Por qué el proceso de entrevista es tan importante
- Las preguntas de la entrevista tienen propósitos múltiples que te permiten
- Escuchando / asociación
- Indiferencia
- Impaciencia
- Prejuicios
- Preocupación
- Pseudo-escucha
- Pantallero
- Oyente selectivo
- Oyente defensivo
- Oyente al asecho
- Oyente insensible
- No interrumpir
- Escuchar entre líneas
- Desarrollar habilidades de retención
- Tener amplitud de criterio durante la entrevista
- Ignorar las distracciones
- La comunicación no-verbal transmite mensajes sin palabras
- Señales abiertas –siga adelante
- Señales de cuidado
- Cómo manejar las señales de cuidado
- Señales de alto
- Cómo manejar las señales de alto
- Asociación
- Demostración
- Cierre
- Reconociendo objeciones
- Respondiendo objeciones
- Señales de decisión
- Técnicas de cierre
- Seguimiento
- Evaluaciones

Duración: 1mes