

TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PROCESO DE VENTA

Código SENCE: 1237916886
Duración: 8 horas.
Acreditación: Diploma y certificado de estudios.

Dirigido a: Personal del área de ventas. Personal relacionado con la instrucción o docencia en el área de servicio al cliente. Trabajadores interesados en adquirir conocimientos en el área de servicio al cliente.

Prerrequisitos: Poseer experiencia en las áreas de venta y de atención al cliente.

Objetivos: Al finalizar el curso el alumno estará capacitado para:

- Aplicar técnicas efectivas de atención al cliente en las distintas etapas del proceso de venta y resolver en forma positiva los eventuales conflictos con los clientes en dicho proceso.

Contenidos:

Unidad 01: Técnicas de ventas. Elementos y fases del proceso de venta: cliente, vendedor, compra, venta, servicio de venta y postventa. Tipos de clientes. Diferencia entre un vendedor simple y un vendedor profesional. Cómo se agrega valor en el proceso de venta.

Unidad 02: Servicio al cliente. Concepto de calidad de servicio de atención al cliente en el proceso de venta. Componentes principales del proceso de venta: el saludo, la entrega de información clave al cliente, la atención de preguntas, la venta cruzada, el cierre de la venta. El cobro, empaque y ticket de cambio. Post-venta.

Unidad 03: Manejo de conflictos. Concepto de conflicto, tipos de conflictos. Como se generan los conflictos y etapas del conflicto. Técnicas de resolución de conflicto según tipo de cliente. Análisis de comportamiento de un cliente insatisfecho.

Unidad 04: Desarrollo del proceso de venta. Práctica de aplicación de técnicas de ventas. Análisis y evaluación de resultados de aplicación de técnicas de ventas.

