








## ARGUMENTACIÓN Y OBJECIONES EN EL PROCESO DE VENTA



	<b>ONLINE</b>		
	<b>Duración:</b> 10 H	<b>Horas presenciales:</b> 0 H	<b>Horas online:</b> 10 H
	<b>Familia:</b> COMERCIO Y MARKETING <b>Área:</b> NO PRL		
	<b>Dirigido a:</b> - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	<b>Objetivos:</b> Saber cómo utilizar las técnicas de comunicación personal, telefónica y escrita para tratar las situaciones difíciles con la mayor eficacia. Conocer las técnicas más eficientes de persuasión y negociación para convertir a los clientes insatisfechos en clientes fieles. Saber utilizar herramientas para transmitir una imagen de empresa interesada en la atención y servicio al cliente.		
	<b>Metodología:</b> Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumno interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	<b>Contenidos:</b> 1. ARGUMENTAR ES VENDER 2. OBJECIONES Y EXCUSAS 3. ACTITUD ANTE LAS CRÍTICAS Y RECLAMACIONES 4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA		