Ficha de la Acción Formativa | Ref. **5376**

ARGUMENTACIÓN Y OBJECIONES EN EL PROCESO DE VENTA

ONLINE

Duración: 10 H	**Horas presenciales:** 0 H	**Horas online:** 10 H

Familia: COMERCIO Y MARKETING
Área: NO PRL

Dirigido a:
- 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.

Objetivos:
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.

Metodología:
Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ 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.

Contenidos:
1. ARGUMENTAR ES VENDER
2. OBJECIONES Y EXCUSAS
3. ACTITUD ANTE LAS CRÍTICAS Y RECLAMACIONES
4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA