








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