
LA SUISSE
ESCUELA DE MANAGEMENT
PROGRAMA EJECUTIVO OPERATIVO

TÉCNICAS DE VENTA Y MARKETING

Objetivos:

Al finalizar el curso el participante tendrá los conocimientos necesarios adquiridos para en virtud de ellos:

Dar conocimiento de las características propias y particulares de los SERVICIOS.

Entender el concepto de CLIENTE. Su rol, búsqueda y caracterología.

Conocer los pasos previos a la venta en si.

Proveer al personal encargado de brindar servicios y generar recursos monetarios de una metodología para vender a través del conocimiento exhaustivo de las distintas etapas de la venta.

Tomar conocimiento de las responsabilidades que atañen a la tarea del vendedor.

Buscar mejora continúa

Adquirir concepto de Marketing en empresas de servicios. Aplicar las herramientas.

Comprender el concepto de POSICIONAMIENTO, los distintos tipos y errores de dicha técnica.

Medir los alcances de la generación de expectativas en la mente del potencial huésped.

Metodología:

Clases expositivas con apoyo visual

Contenidos:

MODULO 1: SERVICIOS

- Definiciones.
- Características.

-
- Concepto de Servucción.
 - Calidad del Servicio.
 - Tipos.
 - Ciclo de vida del Servicio.
 - Los momentos de la verdad.

MODULO 2: MARKETING, CONCEPTOS Y TECNICAS

- Concepto de MARKETING.
- Conceptos: MERCADO / NECESIDAD / DESEO / OFERTA / DEMANDA.
- Investigación de mercados. Tipos.
- Áreas de actividad del marketing.
- Marketing y Ventas.
- Segmentación.
- Estrategia DIFERENCIADA / INDIFERENCIADA / CONCENTRADA.

MODULO 3: MIX DE MARKETING

- Mix. De Marketing: Producto / Precio / Promoción y Distribución.
- Valor – Costo – Satisfacción. Expectativas y promesas vs. Realidad.
- FODA.
- Posicionamiento. Definición. Tipos.

MODULO 4: CLIENTE

- Concepto y definición.
- Características.
- TIPOS DE CLIENTES
- ¿Qué buscan los clientes?
- ¿Qué es comprar?
- Etapas del proceso decisorio de compra.

MODULO 5: ETAPAS DE LA VENTA

- **Detección de Necesidad:**
 - ¿Qué es una necesidad?
 - Reconociendo necesidades.
Latentes.

Manifiestas.

- El lenguaje de la necesidad.
- Desarrollando necesidades.

- **Sondeo:**

- Qué es el sondeo?

El lenguaje del
sondeo. Tipos.

- Abierto.
- Cerrado.

Usos.

- **Características vs. Beneficios:**

- Diferencia entre características y beneficios.
- Necesidad – característica – beneficio.
- El lenguaje del beneficio.

- **Apoyo**

- ¿Qué es?
- Usos del apoyo.
- El lenguaje del apoyo.

Ejercitación: distintas formas de apoyar para lograr la venta.

- **Objeciones**

- Manejo de las objeciones.
- Actitudes de los clientes.

Aceptación.

Escepticismo:

- Tratamiento del

escepticismo. Indiferencia:

- Tratamiento de la indiferencia.

Objeción:

- Tratamiento de la objeción 1.
- Tratamiento de la objeción 2.

- **Respondiendo a las objeciones**
 - Reacciones erradas.
 - Reacciones correctas.
 - Categorías especiales de objeciones.
- **Cierre:**
 - ¿Qué es?
 - Tipos de señales.
 - ¿Cómo cerrar la venta?
 - El lenguaje del cierre.

Inicio:

Este Programa Ejecutivo en breve estará nuevamente disponible, por lo que te pedimos que nos dejes tu datos de contacto en nuestros formularios y te estaremos informando vía mail acerca del próximo inicio.

Si te sumás al ME GUSTA de nuestra FAN Page en Facebook, podrás enterarte de todas nuestras actividades, cursos, talleres, etc., y acceder al 15% de descuento para todos nuestros PROGRAMAS EJECUTIVOS.

<http://www.facebook.com/lasuissecepec.edu>