

Descripción de normas a utilizar en un contacto telefónico con la finalidad de concertar una entrevista. Una vez acordada la entrevista nos muestra cómo utilizar las técnicas para lograr la venta.

NºLecciones	H.Lectivas (teoría)	H.Lectivas (prácticas)	H.Lectivas (total)
3	4	0	4

Este curso no dispone de manual adicional.

TEMARIO

Módulo 1: **Entrevista de venta y contacto telefónico**

Examina el proceso de venta, describiendo las técnicas utilizadas para poder realizarla. Para ello muestra cómo realizar un contacto telefónico correcto, el inicio de la conversación, la forma de actuar frente a las diversas actitudes del cliente y cómo concertar una entrevista. Una vez conseguida la entrevista, se explican las técnicas del proceso de ventas para culminar con éxito la entrevista y conseguir realizar una venta.

Lección 1: La venta mediante la satisfacción de necesidades

Breve introducción del proceso de venta, haciendo mención a sus técnicas. Se presentan dos empresas y sus comerciales de venta y métodos de trabajo.

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Pasos a seguir
- Capítulo 3: Sondeo
- Capítulo 4: Apoyo
- Capítulo 5: Cierre

Lección 2: El contacto telefónico

Muestra las actitudes de dos comerciales dándonos ejemplo de cómo iniciar una conversación telefónica, cómo hablar y comportarnos, así como los inconvenientes que nos podemos encontrar y lo que debemos transmitir al interlocutor para confirmar una entrevista.

- Capítulo 1: Actitudes empresariales en el proceso de ventas
- Capítulo 2: Inicio y objetivo del contacto telefónico
- Capítulo 3: Acceso a interlocutores válidos

Lección 3: La entrevista de venta

Se describe la importancia de preparar convenientemente una entrevista y cómo cerrar una venta utilizando las técnicas de venta mediante la satisfacción de necesidades. Muestra también lo que ocurre si no se siguen dichas técnicas.

- Capítulo 1: Técnica de la entrevista de venta
- Capítulo 2: Inicio erróneo de la entrevista
- Capítulo 3: Estrategia a seguir
- Capítulo 4: Transcurso de la entrevista
- Capítulo 5: Cerrar la entrevista