

TEMARIO.

1. La comunicación. Aspectos Generales
2. La comunicación oral
3. Qué significa servicio al cliente
4. Tipos de servicios
5. Fases del servicio al cliente
6. El producto
7. El perfil del vendedor
8. Errores más frecuentes de los vendedores
9. Tipos de clientes
10. Cara a cara con el cliente
11. El cliente difícil
12. Motivaciones del cliente para comprar I. La fachada del punto de venta
13. Motivaciones del cliente para comprar II. El espacio de venta
14. La venta como proceso
15. Características y hábitos del consumidor habitual
16. Tipología de la venta
17. Técnicas de venta
18. Promoción
19. Las objeciones
20. Técnicas frente a objeciones