

Temario Técnicas de Venta para Web

Nº lección	Título lección		
	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
1		Márketing y Merchandising	
		1 Definición del marketing	V
		2 Funciones del marketing	H
		3 Variables del marketing	H
		4 Los elementos básicos de la comercialización	V
		5 Producto	H
		6 Precio	H
		7 Crucigrama	cw
		8 Promoción	H
		9 El Merchandising y sus técnicas	V
		10 Verdadero o falso	vf
		11 Distribución	H
		12 Modalidad de venta	H
		13 Pistas	pt
		14 El telemarketing: el Call Center comercial	H
		15 Sopa de letras	sw
	16 Cuestionario	C	
2		El vendedor: Formación y personalidad	
		1 Organización del departamento comercial de una empresa	H
		2 Ámbito de actuación del departamento comercial de una	H
		3 Estructura del departamento comercial de una empresa	V
		4 Las funciones del director comercial	H
		5 Las funciones del vendedor profesional	H
		6 Verdadero o falso	vf
		7 La formación y las capacidades del vendedor profesional	H
		8 La formación complementaria del vendedor profesional	V
		9 Sopa de letras	sw
		10 La personalidad del vendedor: las aptitudes	H
		11 La personalidad del vendedor: las actitudes	V
		12 En su sitio	st
		13 La apariencia física del vendedor	V
		14 La atención al cliente en la venta: la clave del éxito	H
		15 Estrategias para la fidelización del cliente	V
		16 Relaciona conceptos	rc
	17 Cuestionario	C	

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
3	Las fases técnicas del proceso de venta (1ª Parte)			
		1	Introducción	H
		2	La investigación del mercado y de los clientes	V
		3	Pistas	pt
		4	La organización de la agenda y de las visitas	H
		5	La preparación de la entrevista comercial	H
		6	Crucigrama	cw
		7	La apertura del proceso de venta	H
		8	La detección de las necesidades del cliente	H
		9	Las técnicas de venta para detectar las necesidades del	V
		10	Verdadero o falso	vf
		11	La argumentación	H
		12	Las técnicas para la argumentación. Objeciones	H
		13	En su sitio	st
		14	Cuestionario	C
4	Las fases técnicas del proceso de venta (2ª Parte)			
		1	El cierre de la venta	H
		2	Velocidad de respuesta	as
		3	El seguimiento de la venta: el registro del cliente	H
		4	Como realizar el seguimiento de los clientes	V
		5	Relaciona conceptos	rc
		6	Elementos de la fidelización del cliente	H
		7	Los servicios de post venta (I): la instalación y el	H
		8	Los servicios de post venta (II): el mantenimiento técnico y	V
		9	Sopa de letras	sw
		10	Atención a las quejas y reclamaciones	H
		11	Comportamiento del vendedor para la atención de las quejas	H
		12	Pistas	pt
		13	Cuestionario	C

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
5	La venta en la actualidad	1	Los componentes básicos de la venta	V
		2	Evolución histórica de la venta comercial. La venta en la	H
		3	Cricugrama	cw
		4	Las técnicas de ventas. El método AIDDA	H
		5	Tipología de clientes	H
		6	El cliente indiferente y el cliente indeciso	V
		7	El cliente desconfiado y el cliente sabelotodo	V
		8	El cliente negativo y el cliente impulsivo	V
		9	El cliente discutidor, el cliente charlatán y el cliente preciso	V
		10	En su sitio	st
		11	La atención al cliente	H
		12	Verdadero o falso	vf
		13	Cuestionario	C
6	Las principales técnicas de venta (1ª Parte): La apertura del proceso de venta. El interés del cliente	1	Introducción	H
		2	Presentación atractiva del producto	V
		3	Exhibición del producto	V
		4	Presentación del vendedor	V
		5	Demostración del producto	V
		6	Verdadero o falso	vf
		7	La comunicación comercial. Las barreras comunicativas en	H
		8	Sopa de letras	sw
		9	La comunicación oral comercial	H
		10	El lenguaje del vendedor profesional como técnica de ventas	H
		11	Relaciona conceptos	rc
		12	La comunicación no verbal comercial	H
		13	Verdadero o falso	vf
		14	La escucha activa en los procesos de venta	H
		15	La técnica de la persuasión	H
		16	Pistas	pt
		17	Cuestionario	C

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
7	Las principales técnicas de venta (2ª Parte): La detección de las necesidades del cliente	1	La motivación del cliente. Los tipos de compradores	H
		2	En su sitio	st
		3	Los tipos de compradores existentes en el mercado	V
		4	Conocer las necesidades del cliente: la técnica de observar y	V
		5	Recomendaciones para el empleo de la técnica de las	H
		6	Las preguntas cerradas, abiertas y opcionales	H
		7	Las preguntas neutras, influyentes y de control	V
		8	Crucigrama	cw
		9	Las preguntas generales y las preguntas específicas	H
		10	Las preguntas de tanteo y las preguntas sugerentes	V
		11	Velocidad de respuesta	as
		12	Cuestionario	C
8	Las principales técnicas de venta (3ª Parte): La argumentación y el cierre de la venta	1	Introducción	V
		2	Conocer el producto que se vende	V
		3	Conocer la utilidad del producto que se vende	V
		4	Conocer la posición estratégica del producto en el mercado	H
		5	Conocer las condiciones de la venta	H
		6	Relaciona conceptos	rc
		7	Las objeciones: definición, causas y tipos	H
		8	Tipos de objetivos	V
		9	Pistas	pt
		10	Tratamiento de las objeciones	H
		11	Velocidad de respuesta	as
		12	Las técnicas más eficaces para combatir las objeciones (I)	H
		13	Sopa de letras	sw
		14	Las técnicas del cierre de la venta	H
		15	En su sitio	st
		16	Consejos para ser un vendedor con éxito	H
		17	Cuestionario	C