

Manejo de objeciones



Objetivo:

Al terminar el curso el participante, identificará las técnicas para el análisis de procesos de servicio con la finalidad de prevenir inconvenientes, quejas y conflictos; ser capaz de aplicar las técnicas para manejo de objeciones

Contenido:

8 horas

- La importancia y significado de las objeciones en el proceso de ventas.
- Etapas del autoaprendizaje en ventas
- La venta como proceso comunicacional.
- Exploración del objetivo del cliente y los metamodelos del lenguaje.
- Tipo de objeciones, manejo de creencias y propósito del cliente.
- Identificar canales sensoriales dominantes del cliente difícil.
- Reprogramar tu lenguaje verbal y no verbal para empatizar.
- Proceso de resignificación: del cliente difícil al vendedor empático, asertivo y contundente.

Dirigido a:

Gerencia y ejecutivos comerciales, Ejecutivos de compras y Ejecutivos de atención a clientes.

