

## Técnicas De Venta: El Cierre De Venta

**Código del curso:** PD00014

**Horas:** 30

### **Descripción del curso:**

Acerca de este curso

Cod: PD00014

Unidad 1: El cierre de la venta.

El cierre o desenlace: Momento determinante  
Referencia a las fases previas del proceso de venta

Preparación de la venta  
Toma de contacto con el cliente  
Determinación y/o creación de las necesidades  
Argumentación para la venta

Referencia al modelo AIDA  
Referencia al modelo SPIN  
La temida fase de las objeciones

Objeciones más frecuentes: Pautas a seguir  
¿Cómo superar las objeciones?

Lenguaje no verbal en el cierre de ventas

Tipos de comunicación no verbal  
Lenguaje corporal  
Expresiones faciales  
Comunicación paraverbal

Indicios del cierre de ventas  
Momento para el cierre de venta  
Técnicas de cierre  
Terminar la entrevista

Unidad 2: Después de la venta.

El interés de las relaciones a largo plazo con los clientes

Proceso de exploración continua

Asegurar la rentabilidad de las relaciones. Customer Lifetime Value (CLV)

Construir una relación a largo plazo: Expansión

Generación de compras repetidas

Ventas sustitutivas o up-selling

Ventas complementarias, ventas cruzadas o cross-selling

Construir una relación a largo plazo. Fidelidad

Programas de descuento y promociones

Recompensas más allá de la compra

Aplicación de la gamificación en el comercio

Suscripciones

Otras técnicas de fidelización en el comercio

Evitar la disolución

Servicio post venta

Asegurar buen uso del producto o servicio

Seguimiento

El CRM (Customer Relationship Management)

Gestión en quejas y reclamaciones

Evaluar nuestro servicio

¿Qué aprenderás?

Abordar el cierre de ventas contemplándolo como objetivo de las diferentes fases del proceso de ventas y tomando conciencia de que el mismo continúa tras la venta, al establecer y trabajar una relación a largo plazo con el cliente.

Saber que es el cierre de una venta.

Identificar los indicios que indican que la clientela está lista para la firma del contrato.

Conocer las diferentes técnicas de cierre.

Abordar con éxito la despedida de la clientela.

Conocer los mecanismos que tras la venta influyen en la satisfacción del cliente y la construcción de una relación a largo plazo con el cliente.

Identificar los medios por los que mejorar la percepción del cliente.

Analizar los medios con los que cuenta la empresa para obtener rentabilidad de las relaciones a largo plazo con sus clientes.

Lograr el mantenimiento de relaciones a largo plazo e identificar los posibles problemas que causan el abandono por parte de los clientes de estas relaciones.