



Escuela de Ejecutivos
Fundación Dinamai

DIPLOMADO EJECUTIVO

TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTA Y MANEJO DE OBJECIONES



**ONLINE Y
PRESENCIAL**



www.escueladeejecutivos.org



Diplomado Ejecutivo

Cierre de Venta y Manejo de Objeciones



Diplomado Ejecutivo

Técnicas de Cierre de Venta y Manejo de Objeciones

Claves para asegurar la efectividad comercial

Programa Detallado de Clase

Contenidos Resumidos:

- El proceso de venta
- El argumento de venta y el manejo de las objeciones
- El cierre de venta
- Técnicas efectivas de cierre de ventas

El alumno aprende a:

- Entender y dominar el proceso de venta más allá del proceso de la entrevista.
- Dominar claves para entender el comportamiento del cliente y poder influir en él.
- Aprender a construir argumentos de venta.
- Entender de qué se trata una objeción, lograr superarla y diferenciarla de las excusas.
- Conocer las principales técnicas de cierre de venta.



© Escuela de Ejecutivos

Queda hecho el depósito de la Ley 11723

Todos los derechos reservados



PARTE I – El Proceso de Venta

La entrevista y la venta

- Etapas del proceso de la entrevista
- Etapas del proceso de venta
- Qué errores no debe cometer el ejecutivo comercial.

El producto

- Niveles de producto.
- Enlace características y ventajas.
- Identificación del beneficio buscado.

Pasos del proceso de ventas

- Estableciendo la relación.
- Reconociendo las necesidades.
- Definiendo los argumentos claves.
- Identificando y tratando las objeciones.

Venta y vendedor

- Aptitudes y actitudes para ser vendedor.
- La predisposición como clave para ser un vendedor que "cierra ventas".

PARTE II – Argumentos de Venta y Manejo de Objeciones

La apertura

- Tipos de entrevista (frías y calientes) y cuáles son las estrategias recomendables en cada caso.
- El valor determinante de la primera impresión y cómo influir de manera determinante.
- Claves para la apertura.

Manejo de la entrevista

- Claves para manejar el proceso.
- Cómo hacer preguntas.
- Cómo asegurar la escucha activa.

Argumento de venta

- El valor determinante de las opiniones
- ¿Qué es un "argumento de venta"?
- ¿Cómo se lo construye?
- ¿Cómo se lo comunica?

Excusas y objeciones

- Técnicas para reconocer una excusa de una objeción.
- Técnicas para superar las objeciones.
- Cómo utilizar la objeción como argumento de venta y técnica de cierre.

PARTE III. El Camino al Cierre

Las objeciones como plataforma hacia el cierre

- Interpretando lo que el cliente transmite.
- Generar soluciones; expandir posibilidades.

Tratamiento de objeciones

- Escucha activa.
- El valor de la retro acción.

- Técnicas para el tratamiento efectivo de las dudas del cliente.

Señales de cierre

- Identificando las señales del cliente.
- Señales verbales.
- Señales no verbales.



PARTE IV. Cierre de Ventas

El vendedor ante el cierre

- ¿Por qué cuesta tanto cerrar una venta?
- Mecanismos básicos de interpretación del cierre.
- El argumento central del cierre.
- Técnicas de cierre concretas y efectivas.

La continuidad del cliente

- El cierre como inicio de la siguiente compra.
- Principios de la fidelización del cliente.
- Acciones de post venta.

- Valor vitalicio de un cliente.

Técnicas de cierre

- Técnicas para el enfoque y cierre.
- Qué es un acuerdo. Cuáles son los elementos que el vendedor profesional debe asegurar.
- Cómo hacer una promesa.
- Cómo asegurar la confianza.

El seguimiento posventa

- El instante posterior al cierre.
- La visita de cortesía.
- La experiencia posterior al uso.

© Escuela de Ejecutivos – Junio de 2013

Queda hecho el depósito de la Ley 11723

Todos los derechos reservados

DINAMAI
FUNDACIÓN

**PRECURSORES EN LLEVAR EL MEJOR CONOCIMIENTO ALLÍ,
DONDE EL ALUMNO SE ENCUENTRE**

PRESENCIAL ONLINE
ALLÍ, DONDE EL ALUMNO SE ENCUENTRE

Sedes y Ediciones, según pasan los años...

