

# **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y VENTAS CRUZADAS (EN EL SECTOR COMERCIO)**

5  
HORAS

## **DESCRIPCIÓN**

---

En este curso desarrollaremos las capacidades que permitan ayudar a los clientes a tomar las decisiones de compra que mejor satisfacen sus necesidades, y detectar las oportunidades que dicha detección de necesidades nos ofrece para la acción comercial.

## **OBJETIVOS**

---

Desarrollar la habilidad para averiguar nuevas necesidades de los clientes en el proceso de compra. Satisfacer las necesidades a través de la venta cruzada, tanto en el proceso de Cross-Selling como Up-Selling.

## **CONTENIDOS**

---

UNIDAD 1: EL PROCESO COMERCIAL Y LA DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES

UNIDAD 2: PROCESO DE ASESORAMIENTO COMERCIAL A CLIENTES

UNIDAD 3: ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

UNIDAD 4: INCREMENTAR EL VALOR DE LOS CLIENTES ACTUALES

UNIDAD 5: LA VENTA CRUZADA

UNIDAD 6: BENEFICIOS DE LA VENTA CRUZADA

UNIDAD 7: CÓMO ENFOCAR LA VENTA CRUZADA