

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