

UPSELLING-TÉCNICAS DE VENTA

Cómo Incrementar la Satisfacción del Cliente

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

PARA QUÉ CAPACITA para transmitir a los asistentes un conjunto de herramientas prácticas que le permitan incrementar la satisfacción de huéspedes y aumentar las ventas.

MODALIDAD Presencial. **Formación in Company para ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos y el nivel a los conocimientos actuales de los participantes y a las necesidades de cada establecimiento.**

DURACIÓN 15 horas (5 sesiones de 3 h.)

FECHAS a determinar con cada empresa.

PRECIO 195€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

- Videos, juegos & Role plays, para tener una dinámica activa y atractiva para aprender.
- Demostración (storytelling) - explicativo, cuestionando todo, para el descubrimiento, para promover el entendimiento, crítico pensando y promover la toma de decisiones (empowerment).
- Brain-Friendly - participativo para adaptarse a los diferentes ritmos de aprendizaje sin olvidar el tiempo previamente determinado de los contenidos de la formación.
- Actividades individuales o grupales (Gamification) presentado en orden progresivo de dificultad, reflejan los relacionados, con claridad y sobre todo motivadora.
- Situaciones de simulación (Role Play) y resolver casos prácticos.
- Grupo de discusión, desarrollar actitudes positivas en una situación de grupo y unificar criterios.

OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades para crear relaciones de confianza con los clientes.
- Organizar y preparar una venta correctamente.
- Conocer nuestro producto y nuestro servicio.
- Determinar los pasos a seguir para la toma de contacto con el cliente y conocerlo.
- Definir estrategias para sugerir y concretar la venta.
- Determinar pautas para efectuar el seguimiento de la venta.

CONTENIDOS

1. CÓMO CREAR RELACIONES DE CONFIANZA CON LOS CLIENTES

- La atención al cliente, clave para vender
- La imagen personal y su importancia
- La venta emocional
- La zona de confort
- La proactividad
- La anticipación

2. LA VENTA

- La organización y la preparación de la venta
- El conocimiento del producto/servicio
- La toma de contacto con el cliente
- El conocimiento del cliente
- Saber sugerir
- Concretar la venta
- Seguimiento de la venta

¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**