

# TÉCNICAS DE VENTAS Y PERSUASIÓN

## Objetivo de Aprendizaje

- Desarrollar habilidades de técnicas de ventas, negociación y persuasión.
- Conocer y practicar técnicas de escucha activa y comunicación asertiva para resolver problemas.
- Aprender a conocer los diferentes tipos de clientes a los que se puede enfrentar.
- Practicar cierres de ventas.

## Temario:

### Sesión 01 Introducción a las Ventas

- Compresión de las ventas en el éxito comercial
- Definición de las técnicas de ventas
- Importancia de los talleres y clínicas de ventas en el éxito del vendedor
- Características de los vendedores exitosos
- Dinámicas de la sesión
  - o Presentación de los participantes
  - o Revisión de los objetivos y expectativas
  - o Dinámicas iniciales

### Sesión 03 Ejercicios de Role-playing en diversos sectores y situaciones

- Explicación de las características del Role-playing y sus características.
- Revisión de los beneficios y características de los productos y servicios
- Adaptación del argumento de venta del producto o servicio a las necesidades de nuestros clientes.
- Dinámicas de la sesión
  - o Lectura del caso asignado al grupo.
  - o Desarrollo de las características y beneficios del producto, y desarrollo de los argumentos diferenciales del producto. Uso de evidencias.
  - o Simulación de las situaciones de ventas asignadas.

### Sesión 02 Fundamentos del proceso de ventas y técnicas de ventas

- El proceso de ventas del vendedor.
- El proceso de compra del cliente.
- Importancia de cada una de las etapas.
- Retos a los que se enfrenta el vendedor y soluciones prácticas.
- Dinámicas de la sesión
  - o Ejercicios prácticos del saludo (apertura), la argumentación, el cierre y la despedida
  - o Ejercicios de ventas cortas.

### Sesión 04 Características de los clientes y formas de conocerlos

- Descripción de los perfiles de clientes.
- Adaptación del diálogo de ventas a cada perfil.
- Dinámicas de la sesión
  - o Desarrollo de casos prácticos en clase

## INFORMES E INSCRIPCIONES

☎ T.: (01) 712-7272

✉ [extension@ue.edu.pe](mailto:extension@ue.edu.pe)

🌐 <https://www.ue.edu.pe/programa-de-extension-universitaria-cursos-y-talleres>

📍 UNIVERSIDAD ESAN | Av. Alonso de Molina 1652, Surco, Lima - Perú

## Sesión 05

### Atención de solicitudes y quejas de los clientes

- Las quejas como oportunidades de ventas y fidelización de clientes
- Estrategias de comunicación con clientes difíciles
- Técnicas de escucha activa de clientes
- Dinámicas:
  - o Ejercicios prácticos

## Sesión 06

### Confección del diccionario por competencias

- Identificación de los cierres de ventas.
- Técnicas de cierres de ventas en diversas situaciones.
- Retroalimentación de parte del profesor y compañeros.

#### INFORMES E INSCRIPCIONES

☎ T.: (01) 712-7272

✉ [extension@ue.edu.pe](mailto:extension@ue.edu.pe)

🌐 <https://www.ue.edu.pe/programa-de-extension-universitaria-cursos-y-talleres>

📍 UNIVERSIDAD ESAN | Av. Alonso de Molina 1652, Surco, Lima - Perú