



esucomex
INSTITUTO PROFESIONAL
OTEC

***Cursos
e-Learning***



Gestionar procesos de venta de servicios y atención de clientes

Aplicar técnicas de gestión comercial dirigida a las ventas de servicios y a la atención del cliente que garantizan una calidad en el servicio entregado.

Codigo 1238031862 | Horas 150

Gestionar procesos de venta de servicios y atención de clientes

1 Módulo



15
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Identificar los conceptos básicos relacionados a la venta de servicios para obtener una mirada a nivel Global

- ¿Qué es la venta?
- Procesos de ventas
- Etapas del proceso de ventas
- Tipos de venta
- Venta directa o personal
- Inside Sales
- Tipos de estrategias de venta
- Plan de ventas

2 Módulo



17
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Identificar el proceso de ventas de servicios y productos en el uso de estrategias que generan la transacción efectiva y rentable

- Tipos de servicios
- Característica de los servicios
- Elaboración de encuestas
- Efectividad de encuestas
- Ejemplo de un servicio
- Estrategias de ventas de los servicios
- Venta de productos
- Diferencia entre producto y servicio
- ¿Qué es el proceso de venta?

Gestionar procesos de venta de servicios y atención de clientes

3 Módulo



18
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Reconocer el uso de las herramientas que se involucran en el apoyo para una efectiva gestión de venta

- Herramientas de apoyo a la gestión de ventas
- Indicadores claves para la venta
- La importancia de los KPI
- Marketing directo
- Benchmarking
- La ética en las relaciones comerciales
- Información del entorno y medios de comunicación

4 Módulo



18
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Analizar las distintas variables relacionadas al equipo de ventas, con la finalidad de conformar buenos equipos y gestionándolos de forma eficiente

- ¿Qué es vender?
- Formar un equipo de ventas
- Metas de negocios
- Incentivos al equipo de ventas
- ¿Cómo construir tu primer equipo de ventas?
- ¿Cómo manejar un equipo de ventas?
- ¿Por qué se pierden los clientes?

Gestionar procesos de venta de servicios y atención de clientes

5 Módulo



20
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Comprobar la importancia de la eficiencia dentro del servicio al cliente con el fin de efectuar una correcta medición de esta misma y detectar los distintos factores que puedan influenciar en el resultado

- Importancia de la eficiencia en el servicio al cliente
- ¿Por qué es importante evaluar la atención al cliente?
- Tecnologías y técnicas para medir la satisfacción del cliente
- ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?
- ¿Cómo evaluar la atención al cliente?
- Estrategias para mejorar tu servicio al cliente

6 Módulo



20
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Utilizar los componentes del sistema de calidad dentro de la atención al cliente para lograr una correcta ejecución de esta actividad

- Características del servicio al cliente
- Principios de la atención de cliente
- Componentes de la obtención en la atención al cliente
- Ventajas de una buena estrategia de atención al cliente
- ¿Cómo controlar la calidad del servicio de atención al cliente?

Gestionar procesos de venta de servicios y atención de clientes

7 Módulo



22
HORAS

e Learning
MODALIDAD

Aplicar técnicas para conformar un buen equipo de atención al cliente teniendo claro las funciones que deben desarrollar

- ¿Por qué es esencial tener un excelente equipo de servicio al cliente?
- Servicio al cliente y experiencia del cliente: similitudes y diferencias
- ¿Qué es el departamento de atención al cliente?
- ¿Cómo construir un equipo de atención al cliente eficiente?
- Objetivos del departamento de atención al cliente
- Funciones principales del departamento de atención
- Perfil profesional de atención al cliente

8 Módulo



20
HORAS

e Learning
MODALIDAD



Manejar el proceso de fidelización para lograr detectar que factores influyen o no en las ventas

- ¿Qué es la fidelización del cliente?
- Factores que influyen en la fidelización de clientes
- Ventajas de la fidelidad
- Nivel de fidelidad del cliente versus grado de satisfacción
- ¿Qué es un plan de fidelización?
- Desarrollo de un plan de fidelización
- Características de un plan de fidelización
- Estrategias de fidelización del cliente
- ¿Cómo controlar la fidelidad del cliente?

Contacto

Gloria Pozo Codoceo
gloria.pozo@esucomex.cl

Sede Santiago

 Ejército Libertador 133
 Los Heroes

 22 3679709

 otec@esucomex.cl

 www.esucomex.cl