

**PROGRAMA ESPECIAL EN:
 “GESTION DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE”
 INICIO: 22 DE MARZO DEL 2010**

<p>MODULO I</p> <p>Ventas estratégicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La base de la venta efectiva • Sondeo y apoyo • Técnicas de Ventas • Cierre y actitudes del cliente • Manejo de Objeciones • Escepticismo e indiferencia • Objeción y técnicas de ventas 	<p>MODULO II</p> <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Funciones y dimensiones • Circunstancias que influyen en la complejidad del liderazgo de hoy • Diferencia entre gerente y líder • Fuentes de poder • Eficacia del líder • Modelos de liderazgo • Estilos como identificarlos y utilizarlos • ¿el líder nace o se “hace”? • Autodiagnóstico del estilo • Liderazgo efectivo • Liderazgo y motivación • Tipos y fuentes de motivación y automotivación
<p>MODULO III</p> <p>Negociaciones profesionales de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los factores críticos de éxito en un proceso de ventas • Estrategia de creación de valor • Fase de comprensión • Fase de planificación • Fase de conducción 	<p>MODULO IV</p> <p>Calidad de servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo humano de negocios y la cadena interna de servicios • El comportamiento del cliente y el gancho • El modelo como es y respuestas razonadoras • Habilidades apaciguadoras • Como crear una experiencia positiva con los clientes

Duración: 2 meses

Horario: De 19:30 a 21:30 (lunes, miércoles y viernes)

Inversión: Bs. 1400.- Normal

Modular: Bs. 350.-