CURSO · MARKETING Y VENTAS

Técnicas de Ventas y Atención al Cliente

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
Online en vivo (sincrónico)	**8, 16 o 24 horas, según la versión**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Protocolos de atención, manejo de objeciones y técnicas de cierre de ventas bajo normativa comercial chilena.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar protocolos de atención al cliente y técnicas de venta consultiva, manejando objeciones y cerrando ventas en conformidad con la normativa de protección al consumidor.

DIRIGIDO A

Vendedores, ejecutivos comerciales, personal de atención de público, call center y retail de cualquier sector.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Aplicar un protocolo de atención que asegure una experiencia de cliente consistente
- Detectar necesidades mediante preguntas y escucha activa
- Manejar las objeciones más frecuentes con técnicas estructuradas
- Utilizar técnicas de cierre de venta adecuadas a cada situación
- Responder reclamos respetando los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 19.496

CONTENIDOS

Módulo 1: Atención al cliente de excelencia

- Expectativas del cliente y experiencia de servicio
- Protocolo de saludo, atención y despedida
- Comunicación verbal y no verbal
- Atención presencial, telefónica y digital

Módulo 2: Proceso de venta consultiva

- Etapas de la venta
- Preguntas abiertas y detección de necesidades
- Presentación de beneficios
- Venta cruzada y venta adicional

Módulo 3: Objeciones y cierre

- Tipos de objeciones
- Técnicas para responder objeciones de precio
- Señales de compra
- Técnicas de cierre

Módulo 4: Reclamos y normativa del consumidor

- Derechos básicos del consumidor
- Garantía legal y derecho a retracto
- Manejo de clientes molestos
- Seguimiento y fidelización

METODOLOGÍA

Clases dinámicas con juegos de rol, simulaciones de venta y análisis de casos, adaptados a los productos y canales de atención de la empresa cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.