



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PROCESO DE VENTAS Y CIERRE EFECTIVO DE VENTAS

OBJETIVO GENERAL DEL ENTRENAMIENTO: Brindar al equipo comercial el conocimiento de la importancia del proceso de ventas, así como de las herramientas de que disponen para lograr un desempeño más eficaz, motivándolos al mismo tiempo a ser eficientes en el uso de su tiempo y obtener resultados efectivos.

Contenido	Duración
<p>MÓDULO 1: EL PROCESO DE VENTAS</p> <p>Objetivos específicos: Concientizar a los vendedores de la importancia de la capacitación en ventas. Identificar a los distintos actores presentes en una venta y sus características. Reconocer los momentos que caracterizan al proceso de ventas.</p> <p>Contenido:</p> <p><i>-La importancia de la capacitación:</i> Presentación. Objetivo. Por qué capacitarnos como vendedor. Ilusiones sobre la capacitación. Mitos sobre la capacitación.</p> <p><i>-La venta:</i> Qué es la venta. Su objetivo. Actores de la venta. El Vendedor: ¿se nace o se hace? Tipos de vendedores.</p> <p><i>-El Proceso:</i> Prospeccionar. Expectativa del cliente. Detección de necesidades. Presentación de la oferta. Dudas y Objeciones.</p>	90 minutos
<p>MÓDULO 2: EL CIERRE DE VENTAS EFECTIVO</p> <p>Objetivos específicos: Comprender a que nos referimos con el cierre de ventas. Poder identificar los distintos momentos del posible SI del cliente y las habilidades necesarias para realizar un cierre efectivo. Saber cuándo utilizar las distintas técnicas para alentar el cierre de una venta efectiva.</p> <p>Contenido:</p> <p><i>-El Cierre de Ventas:</i> Qué es el cierre de ventas. Cuándo un cliente es un posible SI. El cierre cómo actitud. Habilidades necesarias.</p> <p><i>-Señales para cerrar la compra:</i> Identificar los momentos de compra. Señales verbales. Señales corporales.</p> <p><i>-Técnicas para alentar el cierre:</i> Técnica de suposición. Técnica por elección. Técnica de historia de éxito. Técnica de punto fácil. Técnica de la venta perdida.</p> <p>-Actividad Grupal. Rol Play.</p>	90 minutos
<p>MÓDULO 3: EL CAMBIO DEL ROL DEL VENDEDOR</p> <p>Objetivos específicos: Profundizar en el cambio del rol del vendedor, a partir de la introducción de la tecnología, y la necesidad de adaptar el rol tradicional de acuerdo a la necesidad de la estrategia omnicanal orientada al cliente.</p> <p>Contenido:</p> <p><i>-El nuevo mundo:</i> El cambio en el consumidor. La tecnología al servicio del cliente. El nuevo rol del vendedor: Tradicional vs actual. Creación de valor al cliente.</p>	90 minutos





<p>-El vendedor omnicanal: Tipos de venta que existen. Canales de venta y sus diferencias. La estrategia de venta omnicanal.</p> <p>-Comunicación con el cliente según el canal: Habilidades distintivas por canal. Cuidados especiales en cada caso.</p>	
<p>MÓDULO 4: RESOLUCION DE OBJECIONES</p> <p>Objetivos específicos: En toda venta, detrás de cada “no” hay un “sí” escondido y si es lo que querés escuchar es importante que trabajes en desarrollar tus técnicas para rebatir objeciones. La tasa de éxito es hasta de 64% para los vendedores que saben entender las objeciones del cliente y logran rebatirlas.</p> <p>Contenido:</p> <p>-Las Objeciones cómo momento de la compra: Identificar el momento de las objeciones. Las objeciones como oportunidad. La preparación ante las objeciones.</p> <p>-Tipos de Objeciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ “Es muy caro” ✓ “Gracias, pero estoy satisfecho con mi actual proveedor” ✓ “Necesito consultarlo con...” ✓ “No me interesa en este momento” ✓ “He tenido malas experiencias con....” ✓ “Sólo le compro a quien conozco” ✓ “Envíame la información” <p>-Cómo responder para convertir el No en Si: Técnicas para rebatir las objeciones.</p> <p>-Actividad Grupal. Rol Play</p>	<p>90 minutos</p>

MODALIDAD DE LAS CAPACITACIONES

Todas las capacitaciones se impartirán en modalidad de taller de entrenamiento. Se aplicarán diversas dinámicas de integración para favorecer las posteriores actividades y reflexiones grupales. Luego de la presentación de los conceptos relacionados a cada temática, en los que se podrán emplear vídeos y debates grupales, los participantes deberán poner en práctica las distintas competencias presentadas a través de dramatizaciones y análisis grupales. En algunos casos también se requerirá una reflexión individual. Aparte del entrenamiento in Company, los asistentes reciben un material de apoyo y certificado.

PROFESIONAL A CARGO

María Celeste Montoya. Licenciada en Administración de la UNLP. MBA IAE (2020). Especialista en ventas y estrategia comercial, con más de 10 años de experiencia en el desarrollo e implementación de iniciativas estratégicas comerciales enfocada en el liderazgo y creación de equipos multidisciplinares de ventas de alto rendimiento, con fuerte orientación a resultados y excelencia operativa. Trabajó durante 15 años en ABInbev (Cervecería Quilmes), liderando equipos de ventas en todos los canales de ventas.

- ✓ Business Strategy Manager - ABInbev
- ✓ Gerente Regional de Ventas - ABInbev





- ✓ Jefe de Ventas Directas - ABInbev
- ✓ Jefe Trade Marketing - ABInbev
- ✓ Jefe de Repositores Supermercados - ABInbev
- ✓ Responsable de Cuenta Supermercado - ABInbev
- ✓ Supervisora de Ventas Supermercados - ABInbev
- ✓ Analista Senior de Ventas - ABInbev

