



CIERRE DE VENTAS, SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para aplicar técnicas efectivas de cierre de ventas, seguimiento comercial y fidelización de clientes, fortaleciendo la conversión de oportunidades, la recompra y la construcción de relaciones comerciales de largo plazo mediante estrategias orientadas a la satisfacción y retención de clientes.



Objetivos específicos

- Aplicar técnicas de cierre de ventas adaptadas a distintos perfiles de clientes y escenarios comerciales.
- Implementar procesos sistemáticos de seguimiento comercial para incrementar la conversión y las oportunidades de negocio.
- Diseñar estrategias de fidelización que promuevan la recompra, la lealtad del cliente y el fortalecimiento de relaciones comerciales.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos Del Cierre De Ventas Efectivo

Contenidos:

Importancia del cierre de ventas en el proceso comercial.

Factores que influyen en la decisión de compra del cliente.

Principales técnicas de cierre según el tipo de cliente.

Identificación de señales de compra y momentos oportunos para cerrar la venta.

Actividad Práctica: Análisis de casos y simulación de técnicas de cierre en diferentes escenarios comerciales.

Módulo 2

Manejo De Objeciones Y Negociación Comercial

Contenidos:

Identificación de objeciones frecuentes durante el proceso de venta.

Técnicas para responder objeciones con enfoque consultivo.

Estrategias de negociación orientadas al beneficio mutuo.

Construcción de confianza para facilitar el cierre de la venta.

Actividad Práctica: Ejercicios de role play para gestionar objeciones y negociar acuerdos comerciales.

Módulo 3

Seguimiento Comercial Estratégico

Contenidos:

Importancia del seguimiento en la conversión de oportunidades.

Planificación de contactos comerciales efectivos.

Uso de herramientas para organizar el seguimiento de clientes.

Indicadores para medir la efectividad del seguimiento comercial.

Actividad Práctica: Diseño de un plan de seguimiento para oportunidades comerciales reales o simuladas.

Módulo 4

Fidelización Y Retención De Clientes

Contenidos:

Conceptos clave de fidelización y experiencia del cliente.

Estrategias para fortalecer relaciones comerciales de largo plazo.

Acciones para promover la recompra y las recomendaciones.

Gestión de clientes estratégicos y programas de fidelización.

Actividad Práctica: Elaboración de una estrategia de fidelización para diferentes segmentos de clientes.

Módulo 5

Comunicación Comercial Y Servicio Postventa

Contenidos:

Comunicación efectiva durante el proceso de postventa.

Manejo de reclamos y resolución de situaciones complejas.

Técnicas para generar confianza y satisfacción del cliente.

Buenas prácticas para mantener una relación comercial permanente.

Actividad Práctica: Simulación de atención postventa y resolución de casos de clientes.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl