

MICROCREDENCIAL EN

Comunicación y Servicio en las Ventas Digitales

11 HORAS

COMPETENCIA PARA DESARROLLAR

Reconoce la importancia y el impacto que tienen las ventas en el entorno digital, así como las estrategias y herramientas tecnológicas disponibles para establecer un acercamiento y seguimiento constante con clientes durante la venta y posventa y así generar una ventaja competitiva.

OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación con los clientes en un ambiente virtual.
- Reproducir mejores formas de servicio al cliente a distancia para lograr su fidelidad.
- Recordar el impacto de la comunicación verbal y no verbal en la interacción positiva con el cliente.
- Reconocer los elementos que conforman un servicio a distancia de calidad que le permita al vendedor potenciar sus capacidades de cierre.

BENEFICIOS

- En esta microcredencial el participante aprenderá a capacitar a los vendedores en las estrategias para mejorar la comunicación y el servicio al cliente a distancia para tener mayores incrementos en los niveles de conversión, también desarrollará las habilidades de interacción personal para generar mejores relaciones interpersonales (vendedor-cliente) e incrementará las ventas mediante la implementación de estrategias de comunicación y servicio al cliente.

DIRIGIDO A

- Vendedores de todo tipo.
- Líderes, coordinadores y gerentes de ventas y del área de mercadotecnia.
- Emprendedores nuevos o con equipo de ventas ya definido.
- Estudiantes, consultores de ventas y mercadotecnia.
- Personas autoempleadas en ventas minoristas, al detalle o interesadas en marketing digital.

DURACIÓN Y MODALIDAD

11 horas |  Autodirigido

TEMARIO

Módulo

1

2

3

4

5

Tema

Características del servicio a distancia.

Cómo crear una experiencia WOW.

Pitch del elevador en ventas digitales.

Cómo planear una venta a distancia.

Lenguaje verbal y no verbal en las ventas remotas.