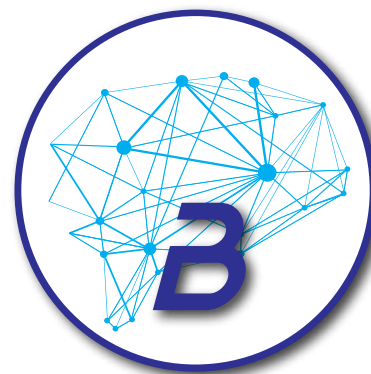




BRAINAMICS

TECNICAS DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Curso de Especialización en Ventas y Servicio al Cliente, basado en las principales técnicas de venta y gestión comercial de las teorías de la venta usadas en las mejores escuelas de negocios en el mundo, preocupándose por las habilidades sociales y comunicativas que son importantes en los procesos de decisión, todo por medio del servicio al cliente y herramientas de gestión para mejorar la Experiencia del cliente.



ETA APPROVED SCHOOL
LATINAMERICA



TECNICAS DE VENTA Y SERVICIO AL CLIENTE

Objetivos

Curso de Especialización en Ventas y Servicio al Cliente, donde se estudiarán las técnicas de venta profesionales para desarrollar el perfil de vendedor de gran nivel, entendiendo la importancia del vendedor como un experto en procesos y un buen comunicador. Buscamos dar a conocer a fondo todas las fases de una venta: la prospección a través de distintos canales; la argumentación y manejo de objeciones, el cierre de la venta, y la post venta. Los participantes del programa aprenderán a valorar las necesidades de los clientes, las influencias sociales en su comportamiento y los motivos de compra, por medio de las técnicas de servicio al cliente, profesionalizándose en la fase de postventa y gestionar la calidad en el servicio. Todo esto, cerrado magistralmente por el uso de herramientas que le permitirán mejorar la Experiencia del Cliente, con el claro objetivo de fidelización y defensa, para entrar en el círculo virtuoso de la venta.

Metodología

El curso está dividido en 3 módulos, los cuales contemplan distintos tópicos que componen el contenido curricular del programa, cada tópico cuenta con ayuda multimedia y material escrito. Fue diseñado para brindar un avance estructurado por contenidos.

Los cursos cuentan con evaluaciones automáticas de retroalimentación inmediata, con una exigencia mínima de aprobación del 70%. Una vez aprobado el curso, se obtiene el Certificado de Aprobación del curso en formato digital, con código de autenticidad verificable en sitio web.

Las exposiciones del Instructor del programa son por medio de la plataforma virtual y en formato de videos explicativos, para entregar información, explicaciones conceptuales y teóricas de los contenidos involucrados en las competencias a desarrollar en el curso, con el apoyo de videos de cada lección y el Manual del Curso, donde se detalla todo lo relacionado con el programa de estudios. La utilización de videos corresponde a clases pregrabadas de producción propia y material de lectura elaborado por el Instructor titular del programa.



Si opta por la metodología AS+, el valor del curso es diferente al que es 100% E-Learning. Consulte bien los detalles con nuestras Ejecutivas.

METODOLOGÍA AS+

ASINCRÓNICO + SINCRÓNICO: TEORÍA A TU RITMO, ¡MÁS UNA MASTERCLASS SINCRÓNICA POR MÓDULO!

Somos especialistas en el desarrollo de programas en línea, tanto Sincrónicos (presenciales, vía plataformas de videoconferencia), así como Asincrónicos, donde desarrollamos material de elaboración propia audiovisual y manuales para estudio.

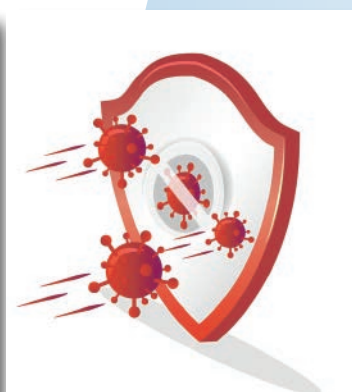
Con nuestro método "AS+", puedes estudiar de forma asincrónica, accediendo durante todo un año al curso, pero participando activamente de las Masterclass programadas en lo que dura oficialmente el programa.

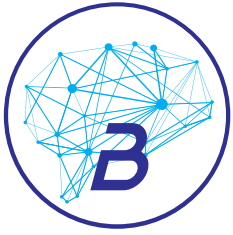


MASTERCLASS SINCRÓNICA: PROTEGIÉNDONOS DEL COVID-19



La intención no es más que una sola: proteger a todo nuestro grupo de interés del COVID-19: alumnos, instructores y colaboradores que hacen posible el desarrollo de una experiencia de Clase Presencial. Por ello, hemos aplicado lo mejor de la tecnología multimedia audiovisual, para poder trabajar nuestro formato E-Learning Asincrónico, reforzando además con una Masterclass por módulo vía Zoom en formato sincrónico hasta donde estés durante el periodo que dure la pandemia. Hemos visto contagios en programas presenciales y no queremos ser parte de vectores de contagios, más aún con la letalidad que tiene el virus en grupos de personas de riesgo.



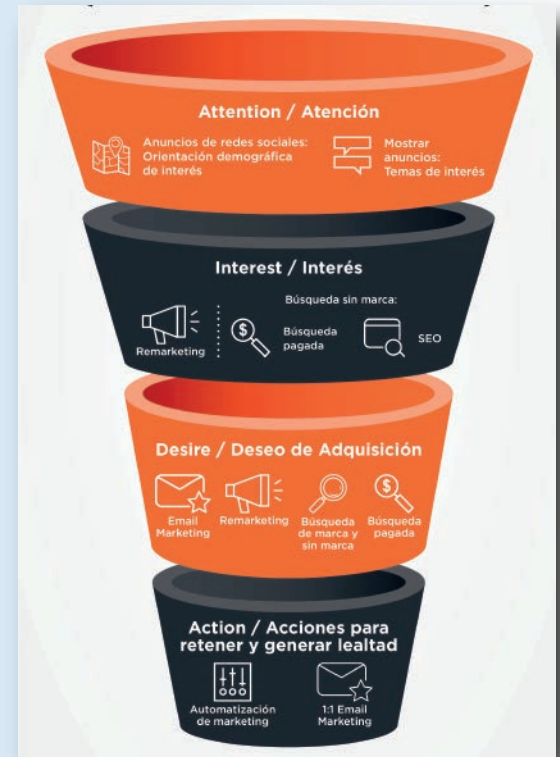


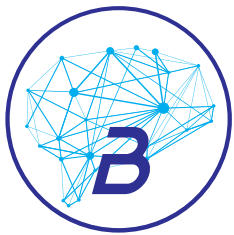
SPECIALIST COURSE

TECNICAS DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Módulo 01: TÉCNICAS DE VENTA

- > El Vendedor Profesional
- > Estacionalidad de la Demanda y Extrapolación
- > El área comercial: Una carrera interesante
- > Métodos y Técnicas de Venta: El Método Científico
- > El Proceso de Ventas: Prospección
- > El Proceso de Ventas: Cotización y Seguimiento
- > El Proceso de Ventas: Manejo de Objeciones
- > El Proceso de Ventas: Argumentación
- > El Proceso de Ventas: Argumentación, A quién dirigir nuestros argumentos
- > El Proceso de Ventas: Argumentación, Características vs Beneficios
- > El Proceso de Ventas: Cierre de Ventas
- > El Proceso de Ventas: Post Venta
- > Método de Venta: El Método AIDA
- > Método de Venta: El Método Spin Selling
- > Método de Venta: Persuasión (Ingeniería Social)
- > Método de Venta: The Golden Circle – Impulsar a la Acción
- > 50 Habilidades de un Vendedor
- > 10 Reglas de un Vendedor





SPECIALIST COURSE

TECNICAS DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Módulo 02: SERVICIO AL CLIENTE

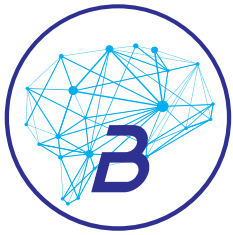
Gestión del Servicio al Cliente basado en la ética, la comunicación, el manejo de emociones, y la satisfacción del cliente

- > Profesionalismo y Ética Empresarial
- > Manejo de las Emociones
- > Áreas problemáticas y empleados problemáticos
- > Comunicación en el Trabajo en Equipo
- > La Resistencia al Cambio y el Impacto en el Servicio al Cliente
- > Ventas, Marketing y CRM en el Servicio al Cliente
- > Técnicas para la Satisfacción en el Servicio al Cliente:
 - Retroalimentación
- > Comunicación en el Trabajo de Servicio al Cliente: Formal e Informal
- > Comunicación en el Trabajo de Servicio al Cliente: Escrita, Verbal y No Verbal



- > Comunicación en el Trabajo de Servicio al Cliente:
 - Elige tus palabras con cuidado
- > Seguridad en el Servicio al Cliente y Ventas:
 - Introducción
- > Seguridad en el Servicio al Cliente y Ventas: La Lista
- > Seguridad en el Servicio al Cliente y Ventas: Clientes que engañan





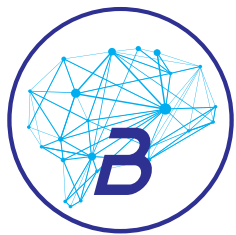
ESPECIALIST COURSE TECNICAS DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Módulo 03: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Utilizando las herramientas de gestión para mejorar la performance en ventas y el servicio al cliente, pensando en la Experiencia del Cliente

- > Up Selling
- > Cross Selling
- > Cross Selling en E-Commerce
- > Cross Selling y Up Selling: Diferencias de Conceptos
- > Customer Journey: La Experiencia del Cliente
- > Customer Journey: Sistema de Estimulo, Memoria y Hormonales
- > Customer Journey: Ejemplo parte 01
- > Customer Journey: Ejemplo Parte 02
- > Gestión del Tiempo
- > Matriz de Organización de Tareas





Proyecta tu carrera con Brainamics

Somos "ETA Approved School" para todo Latinoamérica, Escuela Certificada por la organización de Certificaciones Neutras más grande y con más experiencia de EEUU



**Técnicas de Ventas y
Servicio al Cliente**

Liderazgo Corporativo

**Gestión Empresarial desde la
Perspectiva Comercial**

**Fundamentos de Tecnologías
en Telecomunicaciones**

Specialist Courses

*Certification Courses que aplican para obtener las menciones de Especialidad en Diplomados Técnicos:
Mención Redes Ópticas, Mención Ciberseguridad, Mención Videovigilancia IP, Mención Comunicaciones Inalámbricas
y mención Networking: Routing,, Swithcing and Servers*

**Gestión Comercial y Ventas
"Certified Customer Service Specialist"**

**Diseño de Redes y Enlaces Ópticos
"Certified Fiber Optic Design"**

**Seguridad en Redes y Tecnologías de la Información
"Certified Information Technology Security"**

**Videovigilancia IP y Seguridad Electrónica
"Certified Electronic Security Network Technician"**

**Tecnologías en Redes Móviles 5G
"Certified 5G Technician"**

**Administración de Sistemas de Redes Corporativas
"Certified Network Systems Technician"**

● *Certification aplica para área Comercial*



Diplomados - Master Specialty

Somos "ETA Approved School" para todo Latinoamérica, Escuela Certificada por la organización de Certificaciones Neutrales más grande y con más experiencia de EEUU



Diplomado Gestión Comercial y Ventas

Programa Integral con Certificación de EEUU

Diplomado Liderazgo para Equipos Comerciales

3 Specialist Courses

Diplomado Gestión de Ventas en Telecomunicaciones

*3 Specialist Courses + 1 Certification Course**

Diplomado Liderazgo de Equipos Técnicos

*3 Specialist Courses + 2 Certification Courses****

** Debe Aprobar Certificación de Especialidad Técnica de Telecomunicaciones (Fibra Óptica, u otro) definida para la mención técnica*

**** Debe Aprobar Certificación CSS "Customer Service Specialist" y elegir una Certificación de Especialidad Técnica definida para la mención técnica*

El presente Curso es parte integral de la Malla Curricular de los 4 Diplomados, por lo que al tomar el Curso, puedes continuar con el resto del programa para finalizar cualquiera de los Diplomados, o los 4 Diplomados si así lo deseas.

*Configura tu Proyección a los
Diplomados y a nuestros **Master de Especialidad***

*Avanzando a
tu propio Ritmo*

Ahora, puedes dar un gran salto en tu Carrera obteniendo
CERTIFICACIONES INTERNACIONALES

y tomar rumbo directo a un

MASTER SPECIALTY extendido directamente desde Estados Unidos



BRAINAMICS,
representante Latinoamericano de

ETA International: El Gigante Americano de las Certificaciones Neutrales

Fundada en 1978 y con más de **40 años de vida**, Electronic Technician Association International representa a la industria electrónica, desde el técnico y el educador hasta la institución corporativa. Ha extendido su acreditación a más de **200,000 Profesionales** Certificados, dentro de más de **90 programas de certificación** en una variedad de campos tecnológicos entre sus **más de 140 Escuelas en el mundo**. Los profesionales certificados por ETA trabajan para muchas empresas conocidas como Motorola, Google, NASA, Disney, ESPN y las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos. Los programas están reconocidos por el US Department of Labor bajo el programa Career One Stop.

Certificaciones Acreditadas por el estándar ISO 17011 /17024



ETA International está **acreditada por el Consejo de Acreditación de Certificación Internacional (ICAC)**, alianza de organizaciones dedicadas a garantizar la competencia, la gestión profesional y el servicio al público mediante el fomento y el establecimiento de normas para los programas de certificación y acreditación bajo el estándar ISO / IEC 17011 e ISO / IEC 17024.

Los Programas de Formación de **BRAINAMICS** han sido revisados por un tercero neutral en EEUU y cumplen o superan los niveles razonables de mantenimiento de registros, seguridad, objetividad y profesionalidad. Somos **"ETA Approved School"** y **"ETA Test Center"** para TODO LATINOAMÉRICA impartiendo programas 100% certificados y aprobados en idioma Español.



Rosario Sur 91, Oficina 506,
Las Condes. Santiago de
Chile.



+56962062799
+56995567429
+56966828164

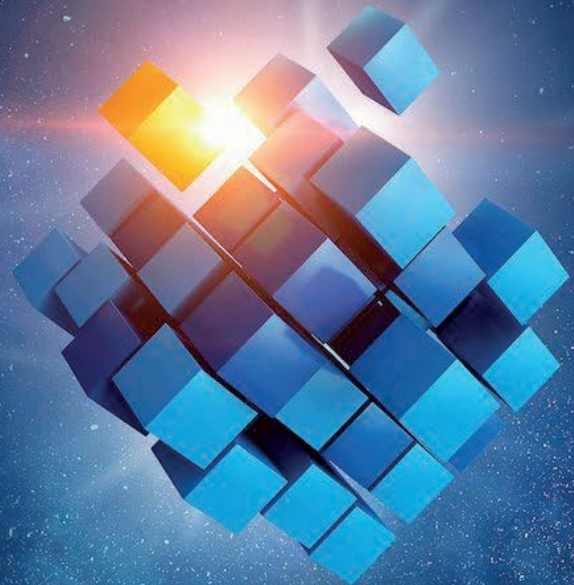


hello@brainamics.cl



<https://www.brainamics.cl>
<https://instituto.brainamics.cl>

Think Smart. Do it Fast.



@brainamics



@brainamics_



@brainamics



@brainamics



@brainamics