

GESTIÓN EMPRESARIAL

Duración: 25 horas

Metodología: Online

Financiación: Bonificable

ESTRATEGIA Y ACCIONES DE VENTA CRUZADA

Descripción

El curso Estrategia y Acciones de Venta Cruzada ofrece una visión práctica sobre el cross selling y el up selling como herramientas clave para aumentar el valor del cliente, mejorar la fidelización y optimizar el proceso comercial, integrando técnicas de venta, marketing y el uso de herramientas digitales como CRM, Big Data y APPs.

Objetivos

- » Conocer que es la cuota de mercado y valorar la importancia de las ventas para lograr alcanzarla.
- » Conocer que significa la cuota cliente y como contribuye a la misma las ventas cruzadas.
- » Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling.
- » Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling. Diferenciar entre cross y up selling.
- » Influencia de las ventas cruzadas en la generación del valor añadido.
- » Aprender a fidelizar clientes utilizando las ventas cruzadas.
- » Entender cómo pueden influir las ventas cruzadas en la permanencia de los clientes.
- » Saber diferenciar que es un CRM de una ERP y como contribuyen a las ventas.
- » Saber por qué los datos de los clientes son tan importantes para la empresa.
- » Aprender a mantener relaciones con los clientes en el entorno on line.
- » Entender el funcionamiento de las APP para obtener mayores ventas.
- » Qué son y cómo funcionan los universos temáticos.
- » Qué son y cómo se diseña un cluster.
- » Cuando diseñar packs y por qué son rentables para las empresas.
- » Conocer las características fundamentales de una promoción. Qué es el ROI.
- » Conocer y saber utilizar la venta tradicional.
- » Conocer y saber utilizar la venta consultiva.
- » Definir y reconocer la importancia de cada etapa del proceso comercial.
- » Reconocer que tipo de vendedor somos y qué tipo de características y cualidades nos identifican.
- » Que aspectos debe trabajar un vendedor para lograr ventas cruzadas en el proceso de la venta.
- » Conocer las principales técnicas de venta y saber utilizarlas en la venta cruzada.
- » Cómo mantener una relación con el cliente para potenciar las ventas.

Programa

1. Ventas cruzadas: Cross Selling y Up Selling

- 1.1. La estrategia comercial de la empresa: cuota de mercado y cuota de cliente.
- 1.2. Ventas cruzadas: cross selling & up selling.
 - 1.2.1 Cross selling.
 - 1.2.2 Up selling.
- 1.3. Las ventas cruzadas como estrategia de fidelización.

2. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas

- 2.1. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas
- 2.2. CRM y ERP.
- 2.3. Big Data.
- 2.4. Interactividad.
- 2.5. APP.

3. El marketing en las ventas cruzadas

- 3.1. El marketing en las ventas cruzadas.
- 3.2. Los universos temáticos.
- 3.3. Los cluster.
- 3.4. Los packs.
- 3.5. Las promociones.
- 3.6. Las tarjetas de fidelización.

4. Las ventas cruzadas según el proceso comercial

- 4.1. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.
- 4.2. Factores a considerar en el proceso de la venta cruzada.

5. Técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada

- 5.1. La importancia del vendedor en las ventas cruzadas: técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.
- 5.2. Tipología y perfil del vendedor.
 - 5.2.1 Funciones del vendedor.
 - 5.2.2 Clasificación del vendedor.
- 5.3. La preventa, la venta y la postventa.
- 5.4. Aplicación de técnicas de venta a la venta cruzada.
 - 5.4.1 Saber preguntar.
 - 5.4.2 Saber escuchar.
 - 5.4.3. Utilizar el lenguaje verbal.
 - 5.4.4. Utilizar el lenguaje no verbal.
 - 5.4.5 Tener persuasión.