

FICHA TÉCNICA INFORMATIVA

# ESTRATEGIA Y ACCIONES DE VENTA CRUZADA

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS

N.º DE HORAS	MODALIDAD	NIVEL
20	Online	Básico

## DESCRIPCIÓN

Aprende a implementar estrategias de venta cruzada para mejorar la cuota de mercado y la cuota de cliente. A lo largo del curso, conocerás cómo aplicar técnicas de cross selling y up selling, así como la importancia de fidelizar a los clientes mediante estas estrategias. Además, se analizará el uso de CRM y ERP en el proceso de ventas, y cómo las aplicaciones móviles pueden contribuir al aumento de ventas. La clave será entender cómo integrar estas tácticas dentro de la estrategia comercial de la empresa para optimizar los resultados.

## OBJETIVOS

1. Conocer que es la cuota de mercado y valorar la importancia de las ventas para lograr alcanzarla.
2. Conocer que significa la cuota cliente y como contribuye a la misma las ventas cruzadas.
3. Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling. Diferenciar entre cross y up selling.
4. Aprender a fidelizar clientes utilizando las ventas cruzadas.
5. Saber diferenciar que es un CRM de una ERP y como contribuyen a las ventas.
6. Entender el funcionamiento de las APP para obtener mayores ventas.

## CONTENIDO FORMATIVO

### **UNIDAD 1. VENTAS CRUZADAS: CROSS SELLING Y UP SELLING.**

1. La estrategia comercial de la empresa: cuota de mercado y cuota de cliente.
2. Ventas cruzadas: cross selling & up selling.
3. Las ventas cruzadas como estrategia de fidelización.

### **UNIDAD 2. TECNOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS CRUZADAS.**

1. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.
2. CRM y ERP.
3. Big Data.
4. Interactividad.
5. APP.

### **UNIDAD 3. EL MARKETING EN LAS VENTAS CRUZADAS.**

1. El marketing en las ventas cruzadas.
2. Los universos temáticos.
3. Los cluster.
4. Los packs.
5. Las promociones.
6. Las tarjetas de fidelización.

### **UNIDAD 4. LAS VENTAS CRUZADAS SEGÚN EL PROCESO COMERCIAL.**

1. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.
2. Factores a considerar en el proceso de la venta cruzada.

### **UNIDAD 5. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A LA VENTA CRUZADA.**

1. La importancia del vendedor en las ventas cruzadas: técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.
2. Tipología y perfil del vendedor.



Inscríbete o solicita más información:



900 92 61 71



[www.talention.es](http://www.talention.es)



[info@talention.es](mailto:info@talention.es)