

---

## **Entrevista de venta y contacto telefónico**

*Examina el proceso de venta, describiendo las técnicas utilizadas para poder realizarla. Para ello muestra cómo realizar un contacto telefónico correcto, el inicio de la conversación, la forma de actuar frente a las diversas actitudes del cliente y cómo concertar una entrevista. Una vez conseguida la entrevista, se explican las técnicas del proceso de ventas para culminar con éxito la entrevista y conseguir realizar una venta.*

### **Lección 1: La venta mediante la satisfacción de necesidades**

*Breve introducción del proceso de venta, haciendo mención a sus técnicas. Se presentan dos empresas y sus comerciales de venta y métodos de trabajo.*

Capítulo 1: Introducción

Capítulo 2: Pasos a seguir

Capítulo 3: Sondeo

Capítulo 4: Apoyo

Capítulo 5: Cierre

### **Lección 2: El contacto telefónico**

*Muestra las actitudes de dos comerciales dándonos ejemplo de cómo iniciar una conversación telefónica, cómo hablar y comportarnos, así como los inconvenientes que nos podemos encontrar y lo que debemos transmitir al interlocutor para confirmar una entrevista.*

Capítulo 1: Actitudes empresariales en el proceso de ventas

Capítulo 2: Inicio y objetivo del contacto telefónico

Capítulo 3: Acceso a interlocutores válidos

### **Lección 3: La entrevista de venta**

*Se describe la importancia de preparar convenientemente una entrevista y cómo cerrar una venta utilizando las técnicas de venta mediante la satisfacción de necesidades. Muestra también lo que ocurre si no se siguen dichas técnicas.*

Capítulo 1: Técnica de la entrevista de venta

Capítulo 2: Inicio erróneo de la entrevista

Capítulo 3: Estrategia a seguir

Capítulo 4: Transcurso de la entrevista

Capítulo 5: Cerrar la entrevista