

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los conceptos básicos sobre el proceso
- Desarrollar habilidades para evaluar y responder las objeciones
- Aprender acerca de herramientas innovadoras para abordar conflictos
- Estudiar cómo identificar motivaciones del cliente al hacer preguntas
- Utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para administrar conversaciones

CONTENIDOS

Tratamiento de objeciones

- Introducción
- ¿Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción?
- Pautas de conducta
- Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
- Técnicas para rebatir objeciones
- Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

