

Técnicas comerciales: Gestión de objeciones

Técnicas comerciales: Gestión de objeciones

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Afrontar los miedos a las objeciones. Aprender a conocer al cliente. Enfocar la atención a las necesidades del cliente. Planificarse con anterioridad al tratamiento de objeciones. Desactivar objeciones transmitiendo correctamente el mensaje. Saber qué imagen damos en cada momento. Ser conscientes de que representamos a la empresa. Conocer las fórmulas para tratar y saludar a los clientes. Considerar la importancia de escuchar activamente. Evitar que nuestros gestos nos delaten. Conocer las objeciones estándares del mercado. Saber detectar la oportunidad de cada objeción. Adquirir nociones para responder a objeciones estandarizadas. Ser capaz de prever las respuestas según el tipo de cliente.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1 CONOCIENDO LAS OBJECIONES. Qué son. Adelantarse a la objeción. Actitud adecuada del vendedor.

2 PROCEDIMIENTOS PREVIOS. Procedimientos contra las objeciones. Prevención de las objeciones.

3 LA COMUNICACIÓN. Definición de comunicación. El proceso y las funciones de la comunicación. El mensaje y las fuentes de la comunicación. Barreras e interrupciones de la comunicación. La comunicación Hablada.

4 LA IMAGEN Y LAS OBJECIONES. Marketing e imagen. Tipos de saludo. Fórmulas de bienvenida.

5 LA ESCUCHA ACTIVA. Oír y escuchar. Beneficios de la escucha activa. El proceso de la escucha activa. El pensamiento. Cómo prestar más atención. Ejercicios para mejorar la atención.

6 EL LENGUAJE CORPORAL. Definición. Control y conocimiento de los gestos. Los gestos como herramienta de comunicación.

7 LOS CLIENTES. Definición. Importancia del servicio al cliente. Estrategias para tratar clientes. Tipos de clientes.

8 TIPOS DE OBJECIONES. Respuestas habituales. Objeción como pregunta. Objeción como oportunidad. Objeción al precio. Transformar negativas.

9 RESPONDER A OBJECIONES. Identificación de las objeciones. Pasos para responder a las objeciones. Tipos de respuestas.

10 TÉCNICAS PARA OBJECIONES. Técnicas generales.

© icaformación2026

© icaformación2026