

# UPSELLING-TÉCNICAS DE VENTA

## Cómo Incrementar la Satisfacción del Cliente

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

**PARA QUÉ CAPACITA** Transmitir a los asistentes un conjunto de herramientas prácticas que le permitan incrementar la satisfacción de huéspedes y aumentar las ventas.

**MODALIDAD** Presencial. **Formación *in Company* para  $\geq 10$  participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos y el nivel a los conocimientos actuales de los participantes y a las necesidades de cada establecimiento.**

**DURACIÓN** 12 horas (3 sesiones de 4h.)

**FECHAS** a determinar con cada empresa.

**PRECIO** 156€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

### METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

- Videos, juegos & Role plays, para tener una dinámica activa y atractiva para aprender.
- Demostración (storytelling) - explicativo, cuestionando todo, para el descubrimiento, para promover el entendimiento, crítico pensando y promover la toma de decisiones (empowerment).
- Brain-Friendly - participativo para adaptarse a los diferentes ritmos de aprendizaje sin olvidar el tiempo previamente determinado de los contenidos de la formación.
- Actividades individuales o grupales (Gamification) presentado en orden progresivo de dificultad, reflejan los relacionados, con claridad y sobre todo motivadora.
- Situaciones de simulación (Role Play) y resolver casos prácticos.
- Grupo de discusión, desarrollar actitudes positivas en una situación de grupo y unificar criterios.

### OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades para crear relaciones de confianza con los clientes.
- Organizar y preparar una venta correctamente.
- Conocer nuestro producto y nuestro servicio.
- Determinar los pasos a seguir para la toma de contacto con el cliente y conocerlo.
- Definir estrategias para sugerir y concretar la venta.
- Determinar pautas para efectuar el seguimiento de la venta.

### CONTENIDOS

#### 1. CÓMO CREAR RELACIONES DE CONFIANZA CON LOS CLIENTES

La atención al cliente, clave para vender  
La imagen personal y su importancia  
La venta emocional  
La zona de confort  
La proactividad  
La anticipación

#### 2. LA VENTA

La organización y la preparación de la venta  
El conocimiento del producto/servicio  
La toma de contacto con el cliente  
El conocimiento del cliente  
Saber sugerir  
Concretar la venta  
Seguimiento de la venta

<sup>1</sup> Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**