D&N

Consultores · Formadores
Hostelería y Turismo

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 para 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 ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos a las necesidades de cada establecimiento**.



DURACIÓN 15 horas (5 sesiones de 3 h.)

FECHAS Y HORARIOS a determinar con cada empresa.

PRECIO 195€ (bonificable 100%)[1]

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento del curso, motivarlos en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

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



1. Para los trabajadores contratados en régimen general (no autónomos), **el importe total del curso se puede bonificar 100%** a través de la ***Fundación Estatal para la Formación en el Empleo***, con el crédito anual para formación que disponen las empresas. **INFORMAMOS DEL CRÉDITO DISPONIBLE DE SU EMPRESA**.