



Curso Online de  
**Impulse sus Ventas: desarrolle  
habilidades clave para preguntar a su  
cliente**

*Determine las motivaciones de compra de su cliente a través de la  
escucha activa y las preguntas efectivas.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## Presentación

Una de las mejores oportunidades para generar una experiencia de compra satisfactoria en nuestros clientes es preguntándoles de manera pertinente promoviendo de esta forma su identificación con nuestra organización. Parte de la iniciativa de la empresa es ofrecer a través de sus comerciales, como embajadores de su marca, una experiencia de compra única para sus clientes.

Hacer preguntas simples, directas, hechas con sinceridad, es algo que los clientes siempre nos agradecerán porque sentirán que de verdad tenemos ganas de ayudarlos con eficiencia. Levantar juicios o promover etiquetas son una barrera para comprender lo que realmente quiere la gente. Uno termina relacionándose con la etiqueta y deja de ver sus necesidades; cuando etiquetamos a las personas las encasillamos en un prejuicio y, al mismo tiempo, terminamos encasillados nosotros mismos, limitando oportunidades de aprendizaje y excelencia en nuestro desempeño.

Es muy importante dejar de escuchar para responder y empezar a escuchar para comprender, parte fundamental de la comunicación y la premisa destacada para la generación de empatía, pieza clave en la creación de vínculos eficientes con nuestros clientes y en la realización de preguntas efectivas.

La técnica de la pregunta es muy útil para los comerciales en el propio proceso de la venta y la negociación. Gracias a las preguntas conseguimos mayor y mejor información del cliente, el comprador se sincera revelando sus sentimientos, motivaciones y necesidades. Además, motivan a la reflexión y sirven para persuadir e influir de forma positiva en nuestros clientes.

## La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4** *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## Objetivos del curso:

---

- Promover la personalización de la gestión comercial a través de preguntas sinceras y concretas con la formación continua de los comerciales.
- Identificar a la comunicación como medio para conocer las necesidades y motivaciones de compra de los clientes.
- Promover el desarrollo de mensajes persuasivos capaces de ofrecer eficazmente las propuestas en presentaciones que despierten interés entre nuestros clientes cuidando nuestros gestos, postura, movimientos corporales y la imagen profesional.
- Desarrollar, dentro del proceso de ventas, tomas de contacto con los clientes capaces de generar vinculaciones exitosas como comercial de una organización.
- Mejorar la empatía con nuestros clientes partiendo de la escucha activa, aprendiendo a preguntar y respetando nuestras posibles diferencias con ellos.
- Conocer la clave de las entrevistas comerciales partiendo del conocimiento claro de los productos y/o servicios, a efectos de llevar el dominio de la conversación.
- Manejar objeciones, creando argumentos de calidad para entablar relaciones que trasciendan de forma perdurable en los clientes.
- Identificar las destrezas de comunicación y los recursos de cortesía para manejar efectivamente las objeciones y promover el espíritu de negociaciones ganar-ganar.
- Aprender a argumentar la propuesta de valor para que sean excelentes portavoces de la imagen corporativa, con fundamentación ética y solidez técnica para afrontar los retos comunicativos que la sociedad actual demanda.
- Desarrollar competencias clave, como comercial de una organización, orientada a sus clientes en el marco de una propuesta de valor integral para el cliente.

“ El poder que ofrece la pregunta a la hora de generar un vínculo con nuestros clientes, que nos ayude a conocerle adecuadamente y a proporcionarle el valor que se merece con nuestro producto y/o servicio generando mayores y mejores ventajas ”

## Dirigido a:

---

Directores Comerciales, Jefes de Ventas, Delegados de Zona y, en general, a cualquier profesional de la venta que quiera conocer o afianzar sus conocimientos sobre cómo preguntar para obtener la información necesaria para argumentar con mayor precisión y lograr el cierre de la venta.

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

4 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. El líder comercial y la importancia de saber preguntar

6 horas

El líder comercial es la persona en la que confiamos para llevar a nuestros equipos, el liderazgo comercial implica gestionar los talentos y habilidades y explotar las potencialidades del producto y del mercado.

Tres habilidades son imprescindibles para una buena comunicación comercial. Saber escuchar, saber preguntar y saber transmitir. Y no siempre en ese orden.

- 1.1. El líder comercial y la importancia de saber preguntar.
- 1.2. Análisis de tendencias.
- 1.3. Análisis de tendencias de mercado.
- 1.4. Análisis de escenarios.
- 1.5. El departamento comercial o de ventas.
- 1.6. Matriz FODA:
  - 1.6.1. El análisis FODA para la gerencia comercial.
- 1.7. Saber preguntar a nuestros clientes como comerciales estratégicos:
  - 1.7.1. La importancia de hacer preguntas correctas en la conversación de ventas.

### MÓDULO 2. Cómo preguntar: PNL y comunicación en la actividad comercial

10 horas

Para una buena gestión comercial con nuestros clientes es fundamental convertirse en comunicadores eficientes de un mensaje oportuno para la identificación de sus necesidades a través de cualquiera de los medios existentes.

- 2.1. Lenguaje y comunicación:
  - 2.1.1. El lenguaje.
  - 2.1.2. La comunicación.
  - 2.1.3. Barreras en el proceso de comunicación.
  - 2.1.4. Funciones de la comunicación.
- 2.2. La percepción:
  - 2.2.1. El proceso de percepción.



# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

2.2.2. Inteligencias de percepción (visual, auditiva, kinestésica):

2.2.2.1. Cómo venderle a un cliente visual.

2.2.2.2. Cómo venderle a un cliente auditivo.

2.2.2.3. Cómo venderle a un cliente kinestésico.

2.3. Programación Neurolingüística en las ventas:

2.3.1. Etapas de la venta tradicional vs etapas de la venta con PNL.

## MÓDULO 3. Conoce a tu cliente para gestionar preguntas efectivas en la actividad comercial

8 horas

El éxito de todo negocio depende de vender lo que el cliente desea comprar y saber esto depende de conocer los deseos, necesidades, actitudes y tendencia de compra del cliente. Necesitamos disponer de un método sistemático que nos pueda poner en contacto con los clientes, de tal manera que el conocimiento que de ellos tengamos nos cree una ventaja competitiva en el mercado.

3.1. Conoce a tu cliente.

3.2. Todos somos clientes.

3.3. Motivaciones de compra del cliente:

3.3.1. Proceso de desarrollo de los clientes.

3.4. Segmentación del cliente:

3.4.1. La importancia de la segmentación de clientes.

3.4.2. Tipos de segmentación de clientes.

3.4.3. Cómo hacer una segmentación de clientes precisa actualmente.

## MÓDULO 4. La pregunta en el proceso de la actividad comercial

6 horas

La pregunta es la principal herramienta que disponemos para obtener información sobre el cliente y sobre sus necesidades. La sabia utilización de la pregunta hará que podamos conocer a nuestro cliente, tanto en el aspecto emocional como racional, así como conocer sus motivaciones y hábitos de compra.

4.1. La pregunta en el proceso de la actividad comercial:

4.1.1. Tipología de preguntas.

4.1.2. Preguntas a realizar en función de su tipología.

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## **4.2. Tratamiento de objeciones:**

4.2.1. Las posibles causas de las objeciones.

4.2.2. Tratamiento de las objeciones más comunes.

# Impulse sus Ventas: desarrolle habilidades clave para preguntar a su cliente

## Autor



### Mae Villarroel

Líder en formación y desarrollo especialista en Dirección Comercial, Ventas y Atención al Cliente, cuenta con gran experiencia en el conocimiento del cliente a fin de proporcionarle un servicio integral de calidad y perdurable en el tiempo, tanto en la comercialización de productos como de servicios.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

