

TÉCNICAS DE VENTA



El curso de **Técnicas de Venta** proporciona los conocimientos y herramientas necesarias para la relación con el cliente: desde **dominar las técnicas para incrementar las ventas** mediante la toma de **contacto con nuevos clientes**, un incremento de la **calidad y la fidelización**; hasta conocer las claves para obtener una mayor rendimiento en los cierres de operaciones con incremento del importe final.

Sensibles a la situación actual de nuestro sector y creemos que en estos momentos y más que nunca, la Oficina de Farmacia debe aumentar su capacidad de ventas en el área de parafarmacia. Con este curso se dan a conocer las herramientas necesarias para **vender en tiempo de crisis**.

TÉCNICAS DE VENTA EN FARMACIA: *Satisfacer las necesidades del cliente*

¿Qué motiva el proceso de compra, la necesidad, un producto atractivo, un buen vendedor...?

"El 98% de los seres humanos compran productos o servicios emocionalmente y luego justifican dichas compras lógicamente". Por tanto, la gente compra primero porque DESEAN y segundo porque lo NECESITAN, resulta fundamental conseguir que los clientes que entran en la farmacia deseen aquello que nosotros podemos proporcionarles.

Los últimos años han hecho que el farmacéutico necesite cambiar su rol de dispensador por el de consultor/vendedor, para ello, debe conocer y poner en práctica las distintas fases que convierten un simple despacho de producto en una perfecta venta, descubriendo los deseos y necesidades de los clientes. Siempre sin perder el sentido sanitario y consejero de nuestra profesión, teniendo como principal misión conseguir la plena **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**.

Objetivo

El **objetivo** de esta formación es dotar y/o consolidar a las farmacias asistentes de las herramientas necesarias para mejorar la atención y el servicio en la farmacia, favorecer la dispensación activa de las distintas categorías de la farmacia, incrementar la productividad y la rentabilidad del negocio, preservando la excelencia y las características propias de la farmacia española.

1. Conocer y practicar las técnicas de la venta personal en la oficina de farmacia
2. Adquirir los conocimientos y habilidades a través del análisis de todos y cada uno de los elementos que intervienen en el proceso en técnicas de venta.
3. Conocer al cliente y al mercado
4. Preparar la venta
5. Adquirir habilidades para detectar necesidades
6. Conocer procedimientos y habilidades para el cierre y seguimiento de la venta.

Los cursos son altamente dinámicos y participativos. Se combina una parte teórica junto con una parte más práctica. Se emplean role plays de ventas, ejemplos útiles, talleres... con el fin de proporcionar herramientas fácilmente identificables para los asistentes.

Metodología

La clave del programa en Técnicas de Venta se basa en desarrollar, de forma coherente, un programa que **cubre las técnicas y habilidades en ventas**, aportando los conocimientos necesarios que permiten llevar a buen término los casos y ejercicios propuestos.

Para ello la metodología del curso en Técnicas de Venta está basada en:

1.-Papel del farmacéutico en la venta:

Definir el papel del farmacéutico como vendedor sin perder el carácter sanitario propio de la profesión.

2.-Fases de la venta:

La comunicación y la coordinación de las fases de la venta son habilidades que debe tener el vendedor de oficina de farmacia. Se busca que el personal de la farmacia conozca e identifique las etapas de la venta con el fin de vender más, siempre a través del mejor consejo farmacéutico, consiguiendo así clientes fieles y satisfechos.

3.- Aplicación de Casos:

Para ejercitar la capacidad de síntesis y análisis, junto con la imaginación creativa y la capacidad de toma de decisiones, se plantean casos a resolver al alumnado. Se generan dinámicas de grupo en las que el profesor actúa como moderador y conductor de las ideas y debates.

4.- Sesiones de role-play:

La mejor manera de poner en práctica lo aprendido es mediante sesiones de role play de ventas trabajando situaciones reales que se presentan en el día a día de la farmacia

Programa

Técnicas de venta

Programa:

1. Definición de venta en farmacia.
2. La venta-consejo
3. El farmacéutico, ¿vendedor o consultor?. Tipos de vendedores.
4. El proceso de comunicación (lenguaje verbal y no verbal)
 - Mejorar el proceso de escucha
 - La importancia de la comunicación no verbal
 - Tipos de clientes
 - Curva emocional o de empatía
5. Fases de la venta
 - Encuentro y saludo: el contacto inicial
 - Sondeo: Descubriendo necesidades. Preguntas abiertas y cerradas
 - Argumentación del producto y presentación del producto
 - Objeciones. Tipos y tratamiento
 - Cierre de la venta y fidelización de clientes
6. Conclusiones
7. Ejercicios de role play y teach&play