

## ESTRATEGIA Y ACCIONES DE VENTA CRUZADA (12h)

### Objetivos

1. Conocer que es la cuota de mercado y valorar la importancia de las ventas para lograr alcanzarla.
2. Conocer que significa la cuota cliente y como contribuye a la misma las ventas cruzadas.
3. Conocer, entender y cómo aplicar el cross selling.
4. Influencia de las ventas cruzadas en la generación del valor añadido.
5. Aprender a fidelizar clientes utilizando las ventas cruzadas.
6. Entender cómo pueden influir las ventas cruzadas en la permanencia de los clientes.
7. Saber diferenciar que es un CRM de una ERP y como contribuyen a las ventas.
8. Saber por qué los datos de los clientes son tan importantes para la empresa.
9. Aprender a mantener relaciones con los clientes en el entorno on line.
10. Entender el funcionamiento de las APP para obtener mayores ventas.
11. Qué son y cómo se diseña un cluster.
12. Cuando diseñar packs y por qué son rentables para las empresas.
13. Conocer las características fundamentales de una promoción. Qué es el ROI.
14. Definir y reconocer la importancia de cada etapa del proceso comercial.
15. Conocer las principales técnicas de venta y saber utilizarlas en la venta cruzada.
16. Cómo mantener una relación con el cliente para potenciar las ventas.

**Duración:** 12 horas online

## Contenidos

| UNIDAD                                             | CONTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ventas cruzadas: Cross Selling y Up Selling.    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. La estrategia comercial de la empresa: cuota de mercado y cuota de cliente.</li><li>2. Ventas cruzadas: cross selling &amp; up selling.<ul style="list-style-type: none"><li>• Cross selling.</li><li>• Up selling.</li></ul></li><li>3. Las ventas cruzadas como estrategia de fidelización.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.</li><li>2. CRM y ERP.</li><li>3. Big Data.</li><li>4. Interactividad.</li><li>5. APP.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. El marketing en las ventas cruzadas             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. El marketing en las ventas cruzadas.</li><li>2. Los universos temáticos.</li><li>3. Los cluster.</li><li>4. Los packs.</li><li>5. Las promociones.</li><li>6. Las tarjetas de fidelización.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. Las ventas cruzadas según el proceso comercial. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.</li><li>2. Factores a considerar en el proceso de la venta cruzada.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. Técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. La importancia del vendedor en las ventas cruzadas: técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.</li><li>2. Tipología y perfil del vendedor.<ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones del vendedor.</li><li>• Clasificación del vendedor.</li></ul></li><li>3. La preventa, la venta y la postventa.</li><li>4. Aplicación de técnicas de venta a la venta cruzada.<ul style="list-style-type: none"><li>• Saber preguntar.</li><li>• Saber escuchar.</li><li>• Utilizar el lenguaje verbal.</li><li>• Utilizar el lenguaje no verbal.</li><li>• Tener persuasión.</li></ul></li></ol> |