



# MANEJO DE OBJECIONES



## Objetivo:

Desarrollar habilidades que permitan atender y solucionar reclamos logrando mejores niveles de productividad y eficiencia



## Contenidos:

- ▶ Necesidades del cliente
- ▶ La observación y tipos de preguntas a realizar al cliente
- ▶ Presentando los productos, beneficios para el cliente
- ▶ Objeciones y tipos
- ▶ Técnicas de manejo de objeciones
- ▶ Elementos claves de comunicación
- ▶ Características, funciones y beneficios



**Modalidad:**  
Presencial.



**Duración:**  
El curso tiene una duración de 8 horas.