



CURSO PARA VENDEDORES EN FRONT DESK (VENTAS EN LOCAL)

"El Vendedor que Recibe al Cliente" – 9 Módulos

Módulo 1: La Primera Impresión es la Única

- El front desk como embajador de la marca
- Presentación personal: uniforme, aseo, postura
- El poder de la sonrisa y el contacto visual

Módulo 2: Conoce tu Producto o Servicio

- Estudio de la oferta comercial de la empresa
- Precios, promociones y argumentos de venta
- Cómo responder preguntas técnicas con confianza

Módulo 3: El Arte de Recibir al Cliente

- Técnicas de saludo: "Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?"
- Cómo identificar si el cliente sabe lo que quiere o necesita orientación
- Manejo de tiempos de espera

Módulo 4: Descubrimiento Rápido de Necesidades

- Preguntas para entender qué busca el cliente
- Técnicas de sondeo en menos de 60 segundos
- Identificación de oportunidades de upselling y cross-selling

Módulo 5: Presentación de Valor y Manejo de Objeciones en Venta Presencial

- Cómo presentar productos/servicios en función del cliente
- Objeciones comunes en mostrador y cómo manejarlas
- "Solo voy a preguntar" → "Perfecto, déjeme contarle"
- "Está caro" → "Le explico lo que incluye"
- "Lo voy a pensar" → "¿Qué le genera duda?"
- Técnicas de cierre suave: "¿Se lo llevo?", "¿Le ayudo con el pago?"

Módulo 6: Upselling y Cross-selling con Naturalidad

- Cómo ofrecer algo adicional sin presionar
- Técnica del "¿Y qué tal si le agregamos...?"
- Creación de paquetes o combos que suman valor

Módulo 7: Manejo de Quejas y Clientes Difíciles en Mostrador

- Protocolo de atención ante reclamo
- La técnica "Escuchar, Disculparse, Resolver, Agradecer"
- Cómo convertir una queja en una oportunidad de fidelización

Módulo 8: Ejercicios Prácticos y Simulaciones

- Role-playing: cliente indeciso, cliente apurado, cliente molesto
- Simulación de venta cruzada en mostrador
- Evaluación y feedback con grabaciones

Módulo 9: Motivación y Trabajo en Equipo

- Actividad: "El cliente del día" (compartir historias de éxito)
- Actividad: "Competencia de upselling" (premio semanal)
- Diploma "Vendedor Estrella" con foto
- Insignia para uniforme



MANIFIESTO DEL VENDEDOR DE MOSTRADOR

"Yo soy la cara del negocio.
Mi sonrisa es la bienvenida.
Mi conocimiento, la confianza.
Mi escucha, la diferencia.
No atiendo clientes. Recibo invitados.
No vendo productos. Recomiendo soluciones.
Cada consulta es una oportunidad.
Cada objeción, una invitación a explicar mejor.
No trabajo detrás de un mostrador.
Soy el anfitrión que convierte visitas en ventas.
Por eso, hoy elijo servir.
Por eso, hoy elijo vender con excelencia."

