

## VENTAS CREATIVAS Y GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ARTICULACIÓN

Conexión de carreras del condado de Pierce

Acuerdo de Articulación de Crédito Dual

Al completar un año completo de escuela secundaria o equivalente a las siguientes competencias:

y	Identificar y aplicar los diversos elementos del proceso de ventas, incluido el enfoque previo, la prospección, el acercamiento, el reconocimiento del problema, la presentación, el manejo de las objeciones, el cierre de la venta y el seguimiento con el cliente.
	Analizar y explicar los diversos elementos de una cultura de servicio al cliente, incluidos los siguientes: filosofía de servicio; misión organizacional, políticas y procedimientos; técnicas de retroalimentación del cliente; comportamiento, funciones y expectativas de los empleados.
	Desarrollar y aplicar estrategias para comunicarse entre culturas con diferentes estilos de comportamiento y personalidad.
	Desarrolle y aplique estrategias para manejar encuentros difíciles con clientes, incluidos clientes insatisfechos, indecisos, enojados, exigentes, groseros y habladores.
	Desarrollar y entregar presentaciones orales profesionales efectivas.
	Desarrolle un manual que demuestre principios efectivos de ventas y servicio al cliente.
	Explicar las normas éticas básicas en un entorno profesional.


Un estudiante que obtenga una calificación de "C" o mejor puede obtener créditos universitarios en la siguiente universidad:

<u>Universidad</u>	<u>Curso</u>	<u>Créditos</u>
Colegio Pierce	MNGT 182 (Código CIP: 52.1804)	5