

PROGRAMA

TALLER: “DIRECCIÓN EFICAZ DE EQUIPOS”
Ciudad Real, 3 y 4 de noviembre de 2014
Cámara de Comercio e Industria, 16:00 a 21:00 horas

Duración: 10 horas

Modalidad: Presencial

Destinatarios:

Directivos de Pymes y profesionales que deseen adquirir habilidades en el manejo de equipos de personas para aumentar la productividad y eliminar conflictos y, en general, cualquier persona que necesite delegar funciones.

Objetivos:

- Ⓢ Adquirir las competencias necesarias para la dirección eficaz de equipos de trabajo y llevar a cabo un liderazgo de éxito.
- Ⓢ Adquirir las competencias necesarias para que se lleven a cabo una buena labor de trabajo en equipo por las personas a las que liderar y por sí mismo.
- Ⓢ Adquirir las competencias para fomentar motivación en el equipo de trabajo y las técnicas de automotivación.
- Ⓢ Ser capaz de llevar a cabo una buena gestión del talento.
- Ⓢ Adquirir habilidades en el manejo de equipos de personas para aumentar la productividad y eliminar conflictos.

Programa

1. ACTITUDES

- 1.1. Automotivación y autocontrol.
- 1.2. Iniciativa personal, creatividad comercial y gestión de la oportunidad.
- 1.3. La Convicción y el Atrevimiento.
- 1.4. La Persistencia y sus estrategias (y la agenda comercial eficaz).

2. PRIMEROS CONTACTOS

- 2.1. La presentación inicial de servicios: “El elevator peach”.
- 2.2. Cómo impactar desde el primer contacto incluso en clientes difíciles.
- 2.3. Cómo proyectar una imagen de servicio excepcional al cliente.

3. SONDEO DE NECESIDADES

- 3.1. La Escucha Activa y los tipos de pregunta.
- 3.2. La identificación y gestión del punto crítico.
- 3.3. La identificación de oportunidades de Venta cruzada
- 3.4. El desarrollo de la relación con el cliente, identificación de anclajes
- 3.5. La identificación de la tipología del cliente: estilo de comunicación, nivel de decisión y estrategias a seguir.

www.camaracr.org

4. PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE LA PROPUESTA

- 4.1. La Presentación de propuestas frente a uno o más clientes.
- 4.2. Cómo manejar las objeciones en el uno a uno y en grupo.
- 4.3. Cómo defender el valor de la propuesta frente al precio.
- 4.4. Cómo sintonizar con los intereses del cliente.

5. TÉCNICAS DE CIERRE DE COMPROMISOS

- 5.1. Las señales de cierre, la elección del momento adecuado y los cierres de prueba.
- 5.2. Las técnicas de cierre en el marco de la venta consultiva.
- 5.3. Técnicas de seguimiento exhaustivo del compromiso.
- 5.4. La petición de referencias y el seguimiento de las mismas.

6. EL MANTENIMIENTO DE LA RELACIÓN DE SERVICIO

- 6.1. El concepto de atención excepcional al cliente.
- 6.2. Las principales técnicas de gestión de incidencias de servicio: plazos, problemas, negativas, etc...
- 6.3. La gestión de clientes difíciles.
- 6.4. La gestión de quejas y reclamaciones.
- 6.5. Cómo convertir una queja en una oportunidad.

Metodología

Se trata de un Taller altamente participativo, con abundantes simulaciones de situaciones prácticas reales y rol play. Los participantes trabajarán tanto en debates guiados como en el análisis de las situaciones propuestas por el taller. Se buscará que los alumnos asuman compromisos concretos para practicar en su día a día.