

PROGRAMA

ENTRENAMIENTO EN HÁBITOS DE VENTA: “CÓMO VENDER MÁS Y MEJOR”

Ciudad Real, 14 y 21 de octubre de 2014

Cámara de Comercio e Industria, 16:00 a 20:00 horas

Duración: 8 horas

Modalidad: Presencial

Destinatarios:

- Ⓢ Empresarios y profesionales que intervienen en el proceso de comercialización de un producto o servicio.
- Ⓢ Emprendedores que necesiten conseguir oportunidades de venta para generar ingresos en el corto plazo.

Objetivos:

- Ⓢ Reforzar las actitudes para la venta y el desarrollo de la relación con clientes y fidelización.
- Ⓢ Reforzar las actitudes para la venta proactiva, el cierre y seguimiento de los compromisos en el marco de la venta consultiva.
- Ⓢ Repasar las principales fases de la venta y del desarrollo de la relación con el cliente, así como las principales técnicas y estrategias para una gestión eficaz de cada fase, poniendo especial acento en el cierre y seguimiento de los compromisos.
- Ⓢ Analizar los puntos fuertes y de mejora de los participantes.
- Ⓢ Fijar objetivos de puesta en práctica de lo aprendido en un plan individual de mejora.

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.

www.camaracr.org

- 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.
- 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.