

ITINERARIO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

PROGRAMA AVANZADO – 24 h.

FORMATO: Presencial/On-line

ÁREA: Ventas

OBJETIVOS

- » Definir y ajustar los procesos de actuación comercial a largo plazo según la situación de cada cliente.
- » Trabajar los diferentes roles del proceso de venta para generar la calidad y el servicio que exigen los clientes.
- » Conocer aquellas fases del proceso de ventas en las que somos más efectivos según nuestra personalidad y saber qué hacer para aumentar la efectividad en el resto de las fases.
- » Realizar casos prácticos que ayuden a poner en práctica las fases del proceso comercial.
- » Elaborar un Plan de Acción de mejora individual.

PROGRAMA - FASES

- » Visión global del itinerario de relación con el cliente.
- » El Proceso comercial y fases críticas.
- » El uso del teléfono como herramienta comercial de prospección y gestión de clientes.
- » Detección de oportunidades y necesidades.
- » El contacto, sus fases y los factores de éxito.
- » La descubierta de necesidades.
- » El desarrollo de necesidades.
- » Técnicas de preguntas.
- » La pirámide de poder.
- » La Presentación de la propuesta.
- » Venta y negociación.
- » Argumentarios en función de los móviles de compra.
- » Estructura y posiciones psicológicas.
- » Actitudes del cliente y tratamiento.
- » Las objeciones, su análisis y técnicas.
- » Las técnicas de cierre.
- » Los procesos de negociación.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

ON LINE:

- » Aula Virtual ESIC.
- » Documentación adaptada HTML.
- » Prework + postwork.
- » Recursos audiovisuales (soporte lighthboard).
- » Foros de debate / Social Media.
- » Webinars / tutorías.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Dirigido a Gestores de Cuentas experimentados que deseen mejorar sus ratios de venta. Así mismo se dirige a Responsables de Desarrollo o de Negocio que necesiten desarrollar de forma profesional y efectiva la venta con sus clientes.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*