

LA IMPORTANCIA DE LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN EL PERSONAL DE SOPORTE

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Ventas

OBJETIVOS

- » Desarrollar la visión global del proceso comercial a largo plazo con nuestros clientes.
- » Definir los planes de éxito en las diferentes fases del proceso comercial.
- » Trabajar los diferentes roles del proceso comercial para generar la calidad y el servicio que exigen nuestros clientes.
- » Identificar y priorizar las actividades más productivas en el área de soporte al proceso comercial.
- » Conocer las fases del proceso comercial en las que somos más efectivos, según nuestro estilo de personalidad y que debemos hacer para aumentar nuestra efectividad en las otras fases del proceso.

PROGRAMA - FASES

- » Visión global de proceso comercial.
- » Actitudes de efectividad.
- » La planificación del trabajo comercial.
- » Estilos de personalidad.
- » Detective: El contacto con el cliente.
- » Cazador: El contacto con el cliente.
- » El medico: La entrevista.
- » El sastre: El asesor experto.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

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

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Dirigido a personal de soporte o apoyo a la venta.

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