

**SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.**

**FORMATO: Presencial/On-line**

**ÁREA: Ventas**

## OBJETIVOS

- » Presentar las herramientas y métricas para el desarrollo y gestión de carteras, realizando una visión global del itinerario de relación con los clientes, e identificando los puntos críticos de cada una de las fases del proceso comercial.

## PROGRAMA - FASES

- » Nuevos enfoques de clientes.
- » Sistemas de medida.
- » Indicadores de cliente.
- » Adquisición y fidelización de clientes.
- » Valor del cliente.
- » El funcionamiento de atención al cliente.
- » El canal como cliente.

## 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

- » Comerciales, gestores de clientes, jefes de Proyecto y en definitiva todos aquellos profesionales que fundamenten su actividad en la captación, el desarrollo, la gestión y la fidelización de clientes, en lo que se refiere a:
  - » Un segmento de clientes, producto, zona o cartera concreta.
  - » Puntos de venta propios o ajenos a la empresa.
  - » Mediadores de clientes.
  - » Acciones de planificación commercial.
  - » Actividades de Soporte y administración de ventas, etc.

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