

Píldoras para el Desarrollo de Habilidades Directivas y Comerciales

MARTES 8 DE MAYO

PUERTO LUMBRERAS DE 9:30 A 14:30 - DELEGACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO

LORCA DE 16:00 A 21:00 - CÁMARA DE COMERCIO

ORGANIZA:



Cámara
Lorca

SUBVENCIONA:



**SEXTO CICLO
DE CONFERENCIAS**

“VAMOS A VENDERLO TODO”

Oportunidades de negocio

Técnicas comerciales para potenciar las ventas y fidelización de clientes.

PROGRAMA:

- Planificación de la venta.
 - Orientación al cliente.
- Decálogo de la gestión comercial eficaz. ¿vendo o me compran?
 - “Una queja es un regalo”.
- “El cliente es nuestro aliado”: plan de fidelización para clientes.

PONENTE:

ÁNGEL LÓPEZ NARANJO

Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado, diplomado en Ciencias Empresariales, Master en Dirección y Administración de Empresas (MBA). Es Director de Think, consultora de estrategia y marketing y de Target Business School, especializada en formación de habilidades comerciales y directivas. Imparte seminarios y conferencias desde hace más de 15 años, en Escuelas de Negocios, organismos oficiales y empresas como Volvo, El Pozo, Orange, Heineken, Leroy y Merlin, Garrigues, Reanult, etc...



**SEXTO CICLO
DE CONFERENCIAS**

1ª PILDORA

“PLANIFICACIÓN DE LA VENTA”

Para ser eficaces debemos ser profesionales motivados y organizados

PROGRAMA:

- La planificación y preparación de las visitas.
 - La actitud en tiempos difíciles.
- Cómo mantener el estado óptimo de energía. Actitud frente la adversidad.

2ª PILDORA

“ORIENTACIÓN AL CLIENTE”

Tipología y gestión de clientes

PROGRAMA:

- Competencias profesionales de la venta.
- Lo de ayer ya no sirve, ¿qué opción comercial potenciar ante la situación actual?



SEXTO CICLO
DE CONFERENCIAS

3ª PILDORA

“DECÁLOGO DE LA GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ”

¿Vendo o me compran?

PROGRAMA:

- Características, ventajas, beneficios, el secreto del éxito en la visita comercial.
- La base y estructura de la entrevista.
- La argumentación, las objeciones y el cierre. Técnicas para afrontarlas
- ¿Por qué me hacen pedidos o repiten?
Fidelización de clientes.
 - Seguimiento y control de la acción comercial.

4ª PILDORA

“UNA QUEJA ES UN REGALO”

Tratamiento de quejas y reclamaciones

PROGRAMA:

- Auditoria de atención y servicio al cliente.
 - La calidad: real Vs percibida.
 - Cuadro de clientes.
 - Gestión de las quejas y reclamaciones (situaciones con clientes difíciles)
- La atención presencial, online y telefónica.
- La excelencia de nuestra relación comercial.



**SEXTO CICLO
DE CONFERENCIAS**

5ª PILDORA

“EL CLIENTE ES NUESTRO ALIADO”

Plan de fidelización para clientes

PROGRAMA:

- Las nuevas tendencias en la gestión de clientes.
 - Ventas Vs. Relaciones.
- Estrategias de captación de fidelización de clientes.
- Cómo realizar un plan y sus ventajas
- El CRM como herramienta de apoyo.
 - Beneficios para los clientes.
 - Propuestas para incrementar la respuesta del cliente.

METODOLOGÍA

Eminentemente práctico basando el aprendizaje en experiencias, haciendo participar a todos los alumnos para poner en valor los objetivos a cumplir. La clase se convierte en taller de formación, practicando dinámicas y ejercicios tutelados por el docente, quien se muestra como facilitador de destreza y que tiene como objetivo alcanzar los compromisos pactados con la dirección.



**SEXTO CICLO
DE CONFERENCIAS**

ORGANIZA:



SUBVENCIONA:

