

TÈCNIQUES DE VENDA I COMUNICACIÓ COMERCIAL

Sabem que sense emoció no hi ha venda i que sense emoció no hi ha motivació. No deixem de sentir emocions ni un sol moment del dia, i això inclou les visites comercials, la gestió del client, la gestió de les queixes i d'altres problemes que es tradueixen en clau de frustració, empipament, por o ansietat, amb les ja conegudes conseqüències personals i empresarials.

OBJECTIUS

- Motivar per el canvi d'actitud davant els clients
- Millorar l'eficiència.
- Treballar el potencial de cada participant
- Estudiar els enfocaments diferents per adaptar-se als requeriments dels nous mercats i ser proactius.
- Desenvolupar les tècniques d'atenció, venda i seguiment apropiades al sector.
- Integrar i identificar-se amb el procés de gestió de clients.

PROGRAMA

1. Perfil del professional que atén al client

Cas pràctic: Els 6 barrets del venedor-assessor

2. Gestionar un argument eficaç: per informar, vendre, convèncer i buscar solucions.

Cas pràctic: La Carbonífera

Amb l' objectiu d'aprendre a treballar la informació precisa cap al client i la manera de transmetre-la segons la necessitat i perfil dels nostres públics.

Cas pràctic: Els submarins

Per treballar estratègies de comunicació i posterior venda

3. Objeccions i incidències

4. Tipologies de clients

5. Tractament per a cada client segons problemàtica i tipologia

Cas pràctic: La selva

Consisteix en treballar una situació crítica, la millor solució encaminada a la consecució de l'objectiu.

- 6. Fidelitzar per convèncer i vèncer.**
- 7. Detecció de les necessitats dels nostres clients**
- 8. Corba del client Fidel i manteniment**
Cas pràctic: Projectió del vídeo Orientació cap al client
- 9. Globalment , i en cada cas, treballem l'anàlisi de les actuacions de l'alumne en cada taller, l'estudi de les millores oportunes segons resultats i l'autoavaluació de resultats.**

Metodologia

La participació activa és l'eix fonamental entorn el qual es desenvolupa aquest curs, d'aquesta manera, les sessions combinen l'exposició de conceptes teòrics amb casos pràctics per treballar l'anàlisi de les actuacions i l'estudi de les millores oportunes segons resultats i autoavaluació de resultats.

Els mitjans didàctics utilitzats per la impartició del curs consisteixen en la utilització del canó de projecció, material didàctic de suport que complementària l'exposició del docent