

ATENCIÓN AL CLIENTE; PASOS EFECTIVOS PARA LA MEJORA DEL PROCESO COMERCIAL



Área: Comercial y Marketing

Modalidad: Presencial

Duración: 10 h

Precio: 130.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Identificar los aspectos emocionales y técnicos que afectan directamente a la predisposición de los demás a escucharnos y a aceptar nuestros consejos como una opción de valor.
- Entender los “momentos de la verdad” en el trato con el cliente.
- Plantear la calidad de servicio y atención al PADRE/ALUMNO como estrategia de gestión en el centro de enseñanza.
- Potenciación en los asistentes las habilidades esenciales para la venta y generar en ellos una actitud proactiva.
- Aportar elementos diferenciadores en el proceso de venta para cautivar al Cliente, adaptando cada venta a cada Cliente concreto. Desarrollar un proceso homogéneo y estructurado.
- Aportar Valor Añadido en la venta.
- Asumir el cierre de manera positiva dentro de la visita

CONTENIDOS

1. SER PROACTIVO:

Avanzar hacia el Cliente.

De leads a prospects.

Diseño del proceso del Centro:

Roles

Pasos

Visita al Colegio

Material

1. GENERAR CONFIANZA

Primer contacto con el Cliente: paso básico en la venta

Actitud

1. CONOCER AL CLIENTE

Cómo Generar un diálogo con el Cliente:

Identificar roles en el Cliente.

Utilizar silencios como herramienta.

Timmings y preguntas.

Detección de Step Customer

Empatizar con el cliente

1. GENERAR INTERES

Comunicación positiva:

Utilizar silencios.

Control de miradas..

Búsqueda de Meeting Points

BY URBIOLA

1. CONVENCER AL POTENCIAL CLIENTE

Diseño del Argumentario de Venta.

Mental Checking: argumentario personalizado.

Presentar beneficios para este cliente.

Conocer las objeciones del Cliente:

Cerrar las indecisiones

Utilizar Objeciones para reafirmar la Venta.

1. CIERRE DE LA VENTA

Cómo detectar el momento de cierre: vinculación con el padre convencido.

Qué Técnica de Cierre utilizar en cada caso:

Conseguir el compromiso del Cliente: