

## ATENCIÓN AL CLIENTE; PASOS EFECTIVOS PARA LA MEJORA DEL PROCESO COMERCIAL (II)



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 16 h  
**Precio:** Consultar

[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 visitante como estrategia de gestión en la tienda.
- \*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:  
Roles  
Pasos  
Material
- 2.GENERAR CONFIANZA  
Primer contacto con el Cliente: paso básico en la venta  
Actitud
- 3.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
- 4.GENERAR INTERES  
Comunicación positiva:  
Utilizar silencios.  
Control de miradas.  
Búsqueda de Meeting Points
- 5.CONVENCER AL POTENCIAL CLIENTE

# BY URBIOLA

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.  
6.CIERRE DE LA VENTA  
Cómo detectar el momento de cierre  
Qué Técnica de cierre utilizar en cada caso