

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