

Ventas, Marketing y Servicio al cliente

Servicio Integral al Cliente

Dirigido a:

Personas que ocupan cargos de contacto permanente con clientes, internos y externos a la organización.

Objetivos del Curso:

Desarrollar las herramientas prácticas que permitan mejorar la eficiencia en la relación con clientes y público en general, aplicar herramientas de comunicación para establecer una relación fluida y manejar situaciones difíciles del cliente o usuario. Desarrollar criterios de evaluación del nivel de servicio e identificar normas de desempeño en la empresa

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Vinculación y Fidelización de Clientes

Dirigido a:

Dirigidos al área de servicio al cliente y ventas especialmente aquellas áreas que realizan seguimientos de proyectos o cotizaciones.

Objetivos del Curso:

Al término del curso los participantes serán capaces de distinguir y aplicar técnicas para establecer estrechas relaciones con los clientes y a través del servicio post-venta lograr su fidelización

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Atención de Público y Servicio al Cliente

Dirigido a:

A todo el personal de las distintas áreas de la empresa que vinculen con clientes ya sea externo o interno.

Objetivos del Curso:

Este curso tiene el propósito de: Entregar herramientas prácticas y concretas para lograr una atención de excelencia al cliente. Conocer técnicas que permitan al alumno ser más asertivo y eficiente en el trato con el público, manejar mejor situaciones de negociación y ser más eficiente al momento de enfrentarse a quejas u de objeciones. Contar con criterios de evaluación objetivos para auto-evaluar su desempeño frente al cliente.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Técnicas de Ventas y Servicio al Cliente

Dirigido a:

Vendedores, supervisores y jefes de ventas que manejen productos tangibles o intangibles.

Objetivos del Curso:

Al finalizar este programa el participante podrá:

Señalar los procesos de comunicación interpersonal y persuasión. Identificar características y actitudes de un buen vendedor. Destacar la importancia del cliente para la organización, distinguir tipos de clientes y tratamiento para cada uno. Planear e identificar los pasos de la venta. Diferenciar y manejar técnicas de entrevistas de acuerdo al cliente. Aplicar técnicas de atención telefónica. Describir los elementos fundamentales para una venta exitosa, aplicar técnicas de servicio al cliente para obtener plena satisfacción.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Excelencia en la Atención Telefónica

Dirigido a:

Operadoras de telemarketing, servicio al cliente, personal de ventas, recepcionistas en general. Se orienta a todo el personal que requiera optimizar la atención al cliente vía telefónica.

Objetivos del Curso:

Al finalizar la capacitación los participante estarán en condiciones de organizar la comunicación telefónica, transformándola en un intercambio proactivo entre el telefonista y el consumidor, de manera de entregar un servicio rápido efectivo y eficaz, bajo las premisas de las normativas de calidad de servicio

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Búsqueda y Prospección de Clientes

Dirigido a:

Personal del área Comercial y de Servicios. Jefes de Ventas, supervisores y vendedores

Objetivos del Curso:

Al finalizar este programa el participante podrá:

Distinguir y aplicar técnicas para buscar y conquistar nuevos clientes. Destacar la importancia de identificar y ofrecer lo que demanda el mercado. Identificar las diferentes fuentes de búsqueda de clientes y desarrollar su propio sistema de búsqueda de clientes potenciales. Descubrir la metodología para organizar un plan de prospección adecuado con el objetivo de hacer más eficiente la búsqueda de nuevos clientes. Distinguir y aplicar técnicas para ejecutar el plan con el fin de atraer y conquistar clientes, identificar algunas técnicas de manejo de frustraciones para mantener una actitud positiva.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Tratando Con Clientes Difíciles

Dirigido a:

Todo el personal de las distintas área de la empresa que vinculen con clientes, ya sean externos o internos

Objetivos del Curso:

Identificar los requerimientos fundamentales del cliente y distinguir los diversos tipos de clientes y la atención indicada
Definir estrategias para conquistar a los clientes difíciles a partir de seis pasos que ayuden a sortear exitosamente las situaciones engorrosas

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Visual Merchandising

Dirigido a:

Asistentes de Marketing, Jefes de locales, y Sucursales, Jefe de Merchandising, jefes de reatail, vendedores, supervisores de ventas, vitrinistas, jefes de promoción, gerentes de publicidad y en general a todo el personal vinculado con la exhibición de productos. Reponedores y vendedores.

Objetivos del Curso:

Identificar los Espacios, Materiales, Iluminación y otros elementos de los Locales, que resultan de importancia en función de su venta. Poder crear una unidad visual coherente, armónica y estéticamente correcta.

Identificar y aplicar los materiales publicitarios del local comercial, y conocer la importancia de su distribución.

Conocer y aplicar técnicas modernas para la exhibición de los productos, exponiéndolos en un orden natural para los consumidores, y potenciando su venta a partir de su correcta exhibición.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Marketing de Servicios

Dirigido a:

Asistentes de Marketing, Jefe de Merchandising, jefes de reatail, vendedores, supervisores de ventas, vitrinistas, jefes de promoción, gerentes de publicidad y en general a todo el personal vinculado con la exhibición de productos.

Objetivos del Curso:

Señalar los fundamentos ideológicos del marketing y sus funciones. Distinguir las características del mercado. Indicar los factores que constituyen la mezcla comercial. Diferenciar las diversas estrategias de marketing. Determinar las características del marketing de servicios, sus particularidades y la importancia del cliente. Visualizar el marketing como un proyecto que se construye a partir de las prioridades de la empresa.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Técnicas y Prácticas Exitosas para Vender más y Mejor con apoyo de PNL

Dirigido a:

Jefe de Ventas, supervisores y vendedores

Objetivos del Curso:

Lograr que los participantes refuercen los conocimientos, las actitudes, las habilidades, hábitos y destrezas para mejorar el trabajo de concreción de las ventas. Se enseña a conseguir y mantener clientes, haciendo de cada momento de verdad una experiencia positiva que lo motive a comprar y recomendar a la empresa. Todo dentro de un contexto de calidad en el servicio que se entrega, y aplicando los más modernas técnicas de la Programación Neurolingüística.

Duración: Ajustable a los requerimientos del Cliente

Técnicas de Ventas Intangibles

Dirigido a:

Supervisores de ventas, vendedores y relacionadores y ejecutivos comerciales

Objetivos del Curso:

Al término del curso los participantes podrán identificar y aplicar técnicas y herramientas específicas de ventas intangibles que permitan mejorar la capacidad de influir, motivar y negociar con clientes en forma positiva.

Duración: **Ajustable a los requerimientos del Cliente**