

Vender desde el Back Office

Fecha: 24 y 26 de mayo (M, J).

Horario: 09.00 a 14.00 y de 15:30 a 18.30

Duración: 16 horas

Lugar: Cámara de Gipuzkoa - Avda. de Tolosa, nº 75 - 20018 Donostia-San Sebastián 

INSCRIPCIÓN

Un profesional de atención al cliente suele pasar más del 70% de su tiempo en contacto con él. Así que esta función es clave para elevar consumos, ventas cruzadas o iniciar el contacto con el cliente. A pesar de esto, muy pocas empresas logran que su “Back Office” actúe de forma combativa y decidida en busca de nuevas oportunidades.

Este curso elimina la aversión a vender en el personal de “Back Office”, elevando el impacto comercial de todas las personas en funciones de atención o servicio al cliente.

Objetivo

- Cerrar más ventas en menos tiempo.
- Eliminar los temores que surgen al tomar la iniciativa ante el cliente.
- Lograr que Back Office se comporte de forma combativa por encima de la mera función de soporte o atención al cliente.
- Coordinarse de forma dinámica con la fuerza de ventas sobre el terreno.

Programa

1. ¿Qué tipo de persona soy? - Agresividad vs receptividad comercial.
2. Diagnóstico de personalidad comercial y cómo sacar ventaja de ello ante el cliente.
3. ¿Cuándo podemos vender más y no lo hacemos? Situaciones y Role Play.
4. Detección de frenos psicológicos y cómo superarlos.
5. Trabajando la motivación:
6. Técnicas de venta no intrusivas desde Back Office.
7. Oferta vs enfoque CIF.
8. Elevando el montante del pedido medio.
9. Técnicas de venta que generan fricción mental: qué hacer y no hacer.
10. Técnicas de aceleración de la decisión del cliente.
11. Técnicas de concertación y reprogramación de citas.
12. Qué debería hacer el comercial sobre el terreno y qué no.
13. Análisis de la cartera de clientes desde Back Office y detección de oportunidades.

14. La Base de datos como fondo de comercio.
15. Prospeccionar e identificar decisores desde Back office.
16. Técnicas de concertación de entrevista y localización de potenciales clientes.
17. Coordinación y reparto de roles con la Fuerza de Ventas.
18. Plan de acción personal vs grupal.

Las personas interesadas tendrán la opción de realizar un diagnóstico de personalidad comercial y de habilidades de comunicación al cliente una vez finalizado el curso. Esta herramienta supone un potente método de autoconocimiento y mejora de la conducta en el área comercial.

Ponentes

Javier Moreno.

Licenciado en Ciencias de la Comunicación .Publicista. Master M.B.A. en Administración de Empresas. Master en Dirección de Comercio Internacional. Ha desempeñado su labor en el área de consultoría de marketing, y puestos directivos en departamentos comerciales y gerencia. Director de DEKER. Consultores de Marketing.

Otros datos relevantes

Precio

390 euros

Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.

En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

Información

Amaia Etxeberria - 943 000293
formacion@camaragipuzkoa.com