

## Vender desde el back office

**Fecha:** Del 10 al 18 de marzo (M, X).

**Horario:** 15:30-19:30

**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 decidores 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

(Se retendrá el 100% del curso una vez que se haya confirmado).

## **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](mailto:formacion@camaragipuzkoa.com)