

## Cómo mantener conversaciones comerciales inteligentes

**Fecha:** 28 de octubre

**Horario:** 9:00-14:00 y 15:00-18:00

**Duración:** 8 horas

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



**INSTALACIONES ADAPTADAS AL PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA**

**INSCRIPCIÓN**

Una conversación comercial inteligente descubre las necesidades, motivaciones y frenos del cliente, permite una argumentación centrada en los auténticos factores de éxito, y facilita un discurso que establece diferencias ganadoras con la competencia.

Para lograrlo es necesario saber interpretar adecuadamente las palabras, la actitud de voz y los gestos del cliente. Así será posible descifrar las cuatro claves del diálogo: qué quiere decir el cliente, qué opinión tiene de sí mismo, qué opinión tiene de su interlocutor y cómo quiere influir en él.

Conversar es un arte que, si se ejerce de manera adecuada, genera una poderosa atención, un creciente interés en saber más, y un vínculo emocional que facilita el acuerdo.

### Objetivo

Los objetivos de este seminario son:

- Mostrar el modo en que se puede descubrir las necesidades y motivaciones de compra del cliente.
- Conocer la manera en que debe presentarse la propuesta de valor, centrándose en lo verdaderamente valioso para el cliente.
- Manejar el modo de generar las expectativas adecuadas para lograr la venta.
- Ofrecer herramientas útiles y de aplicación inmediata que faciliten conversaciones comerciales de auténtica calidad.
- Saber establecer vínculos emocionales que generen confianza.
- Elaborar un Plan de Mejora Individual para cada uno de las personas participantes.

### Dirigido a

Gerentes, responsables comerciales, vendedores, responsables de atención al cliente,

responsables de organización; así como a todas aquellas que tengan relación con los clientes internos y externos.

## Programa

- Conversar es mucho más que hablar.
- Las claves de una conversación inteligente: captar la información, procesarla y responder con eficacia.
- Lo que el cliente dice pero no quiere que se sepa.
- Los cuatro sub-lenguajes del cliente (qué dice, cómo cree que es él, cómo cree que soy yo, cómo quiere influirme).
- El asombroso efecto priming.
- La comunicación en 3D (palabra 7%, voz 38%, gestos 55%).
- Palabras que venden.
- La actitud de voz que convence.
- Los gestos que persuaden.
- El valor de la sonrisa en una conversación.
- El ruido y las formas de evitarlo.
- La fluidez en la interacción.
- Cómo vencer los nervios y mostrar seguridad.
- Cómo ganar el derecho a preguntar.
- Cómo establecer un primer contacto brillante.
- Escuchar es más importante que hablar: la práctica de la escucha activa.
- El peso del miedo.
- Los juicios y los prejuicios.
- Nos gusta hablar de nosotros mismos pero hay que saber gestionarlo.
- De qué hablar cuando no hay mucho que decir.
- Las coincidencias crean lazos afectivos: cómo buscar intereses comunes.
- La influencia de la oxitocina.
- El peligro de los mensajes negativos.
- Para recibir hay que dar primero: la generosidad verbal.
- La opinión del cliente te interesa; que la valides le interesa a él.
- La importancia de la imagen: cómo crear una buena primera impresión.
- Las diez claves para generar confianza.
- La estrategia conversacional: para llegar a la meta hay que planificar las etapas.
- Cómo hacer que tu cliente se sienta bien.
- El Plan de Mejora Personal.

## Ponente



### **Javier García San Vicente**

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

Director de HPA Marketing & Innovation.

Profesor de la EHU-UPV, Universidad de Mondragón, Universidad de Salamanca, Universidad San Pablo CEU, Coventry University y Hertforshire University. Colaborador de distintas las Cámaras del País Vasco y otras entidades profesionales.

~~Desarrolla en la actualidad proyectos de Marketing e Innovación en empresas e instituciones.~~

Autor del libro "El Marketing Personal".

## **Otros datos relevantes**

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 28 de octubre de 2020. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas.

Cámara de Gipuzkoa. Avda. de Tolosa, 75. 20018 Donostia.

- **Precio**

- 220 euros (almuerzo incluido)  
Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.  
(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**

943 000284

[bikain@camaragipuzkoa.com](mailto:bikain@camaragipuzkoa.com)