

## Ventas para no vendedores

**Fecha:** 7 y 13 de febrero de 2024

**Horario:** 09:00-14:00 y 15:00-18:00

**Duración:** 16 horas

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

## Objetivos

- Potenciar la capacidad comercial de los técnicos involucrados en reuniones y entrevistas con el cliente. Saber diferenciar entre la calidad y el buen servicio.
- Desarrollar la capacidad negociadora, de argumentar y contra-argumentar de un modo exitoso.

## Programa

### 1. COMO SE ORGANIZA LA ACTIVIDAD DE VENTAS

- La relación del departamento de ventas con el resto de la empresa.
- El cliente como referente.

### 2. LA ORIENTACION AL CLIENTE

- Fidelización como claves del éxito.
- La diferenciación a través del servicio.

### 3. AUTODIAGNÓSTICO.

- Mi rol ante el cliente.

### 4. LA ENTREVISTA DE VENTAS

- Elementos clave de la entrevista.
- Captación de clientes, costes y procesos.
- El proceso de negociación. El cierre.

### 5. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

- Técnicas de argumentación y contra-argumentación.

### 6. MANTENIMIENTO DE LOS LAZOS CON EL CLIENTE

- Reducción del riesgo percibido en el cliente. La venta cruzada.
- Vías para mantener vivo el contacto.
- Cómo agregar valor diferencial a la relación. El valor emocional.

### 7. GESTION EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Emplear las quejas para recuperar clientes y estimular la mejora.

## Ponentes

**Javier Moreno.-** Lcdo. en Ciencias de la Comunicación .Publicista. Máster M.B.A. en Administración de Empresas. Máster 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

400 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

943 000293

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