

## **Todos vendemos. Sensibilizar a toda la organización sobre su responsabilidad en la fabricación de clientes satisfechos**

**Fecha:** 16 de abril

**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

Hoy más que nunca, las empresas entienden que no puede ser de otra forma. Todas las empresas son comerciales y todas las personas empleadas deben vender. Las empresas que no lo tengan claro es muy fácil que pasen fatigas. Para que esto se cumpla realmente es importante que todas las personas superen sus reticencias y sean capaces de atender a los/as clientes de forma eficiente.

## Objetivo

El objetivo general de este curso es que las personas participantes conozcan herramientas prácticas para desarrollar competencias comerciales en todos los integrantes de la organización, optimizando su funcionamiento.

Los objetivos específicos son:

- Desarrollar las claves para sensibilizar a todos los departamentos y lograr una única misión: fabricar clientes satisfechos.
- Adquirir técnicas de comunicación para la mejora de los rendimientos comerciales de los equipos de trabajo.
- Guiar al equipo de trabajo hacia la consecución de los objetivos planificados.
- Desarrollar una mayor capacidad de comunicación interna.
- Adaptar su estilo de mando e influencia a cada situación.
- Involucrar a todo el equipo de la organización en el proceso comercial.

## Programa

1. Definición de una cultura estratégica orientada al cliente.
2. Competencias en una organización orientada al cliente.
3. Matriz de funciones y competencias asociadas.
  - Matriz propuesta GB
  - Matriz de competencias con conductas asociadas.
  - Plan de desarrollo.
4. La experiencia de cliente y la responsabilidad de las áreas o departamentos: descripción del proceso y evaluación.
5. Los pactos interdepartamentales y la gestión de expectativas.
6. Programa de tareas del/de la directivo/a para mejorar la práctica comercial de su empresa.
7. Plan de trabajo y compromiso para el desarrollo profesional. programa de entrenamiento.
  - Aspectos a tener en cuenta: Objetivos a alcanzar, Análisis de los resultados obtenidos, Selección de las fuentes de información.
  - Herramienta para la mejora del desempeño comercial: El diálogo controlado y planificado. - Identificar áreas de desarrollo.
  - Facilitar toma de conciencia y responsabilidad, Variables de mejora: competencia y motivación.
  - Características del Plan. - Plan de mejora individual, Refuerzo del compromiso e implicación del colaborador.
8. Puesta en práctica.
  - Errores que puede cometer el responsable de personas.
  - Casos prácticos.

## Ponentes

### Ana Blanco

Socia-Directora de Grupo Bentas, Especialistas formadores.

Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación.

Experta en Negociación Comercial y P.N.L.

Ha desarrollado su carrera profesional siempre en el mundo de las ventas, experiencia de más de 30 años creando, formando y dirigiendo equipos multidisciplinares bajo la presión de una cuenta de explotación.

## Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 16 de abril de 2024. De 9.00 a 14.00 y 15.00 a 18.00 horas. 8 horas.

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

- **Precio**

- 260 euros (almuerzo incluido).

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 000284

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