

VENTA RELACIONAL

13, 18 y 20 de mayo / 10:30 a 13:00 hs.

La información, el acceso al conocimiento de lo que ocurre en los mercados, las acciones de marketing, entre otras cosas, ha modificado notoriamente el perfil y el comportamiento de los clientes. Hoy más que nunca es necesario ejercer una venta muy asociada a lo relacional, pensando en que el verdadero negocio de cualquier empresa es acrecentar la vida útil de sus clientes.

Por otra parte, los tiempos actuales han modificado notoriamente la relación entre estos clientes y los sectores comerciales de las distintas empresas, donde la tecnología utilizada para las relaciones virtuales ha tomado un peso sustancial.

Es necesario entender qué cosas ocurren en la mente de nuestros clientes para así asumir el mejor abordaje posible.

Este taller propone trabajar la venta, no desde la mirada del vendedor sino desde la del cliente, abordando las cuatro barreras esenciales (No credibilidad/ No necesidad/ No asistencia/ No satisfacción).



Objetivos

- Brindar herramientas que optimicen la gestión de los asistentes
- Generar una metodología en el trabajo de venta a través de un adecuado recorrido de los inconvenientes que puedan surgir en el momento de contacto

Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación a fin de transformar al asesor en la persona idónea y de confianza del cliente
- De este modo transformarse en una persona de influencia a la hora de sugerir productos (nuevos o que la empresa desee posicionar)
- Brindar herramientas de influencia (Técnicas de comunicación de influencia)
- Trabajar sobre las barreras esenciales que presentan los clientes, a saber: No credibilidad- No necesidad- No asistencia- No satisfacción, brindando las herramientas necesarias para poder superarlas

Temario

Introducción a la venta relacional. El cliente de ayer vs. el cliente de hoy. El momento 0.

La venta relacional. ¿Qué es vender? Los conocimientos esenciales de la venta. Las barreras del cliente: La no credibilidad. La no necesidad. La no asistencia. La no satisfacción.

Primera barrera. La no credibilidad. Cómo actúa. Qué hacer. La escalera de la credibilidad. La importancia del lenguaje simétrico.

Segunda barrera. La no necesidad. Cómo se expresa. Cómo descubrir necesidades. La importancia de la indagación.

Tercera barrera. La no asistencia. ¿Qué vendemos? Características. Ventajas. Beneficios. Cómo mostrar beneficios. La argumentación. Relación entre indagación y argumentación. Ejercicios de argumentación.

La comunicación de influencia. Estilos de influencia.

VENTA RELACIONAL

13, 18 y 20 de mayo / 10:30 a 13:00 hs.

Rescate test de influencia

Cuarta barrera. La no satisfacción. La satisfacción del cliente y las relaciones a largo plazo. Los ejes de la satisfacción del cliente. Desarrollo de producto. Resolución de reclamos. Calidad de atención.

El momento de contacto. Tareas. Pasos. Sensaciones.

El cliente hoy. La importancia de la tecnología. Cómo acercarse al cliente. La *omnicanalidad*.

Destinatarios

Todas aquellas personas que deseen mejorar su manera de comunicarse a distancia y enriquecer así sus relaciones y resultados sociales y profesionales.

Propuesta

3 webinars de 2 h 30 min c/u vía plataforma online ZOOM (total 7 h 30 min)

Fechas

13, 18 y 20 de mayo de 2021

Horario

10:30 hs. a 13:00 hs.

Inversión: \$ 4800 + IVA

Inscripción anticipada con descuento: \$ 4300 + IVA (Hasta el 7-05-21)

Compañías afiliadas a la AACs: 10 % de descuento si se inscribe una persona, 15% de descuento si son dos y 20% de descuento si se inscriben tres o más

Forma de pago:

- Depósito o transferencia: Banco Santander Cta.Cte.: 087-013201/3
CBU: 0720087820000001320136
CUIT: 30-70798179-9
- MercadoPago: Pago Fácil, Rapipago, Tarjetas de crédito (consulte cuotas)

Informes e Inscripción

WhatsApp: 11-5105-5133

deltanet@deltanetconsulting.com.ar

www.deltanetconsulting.com.ar