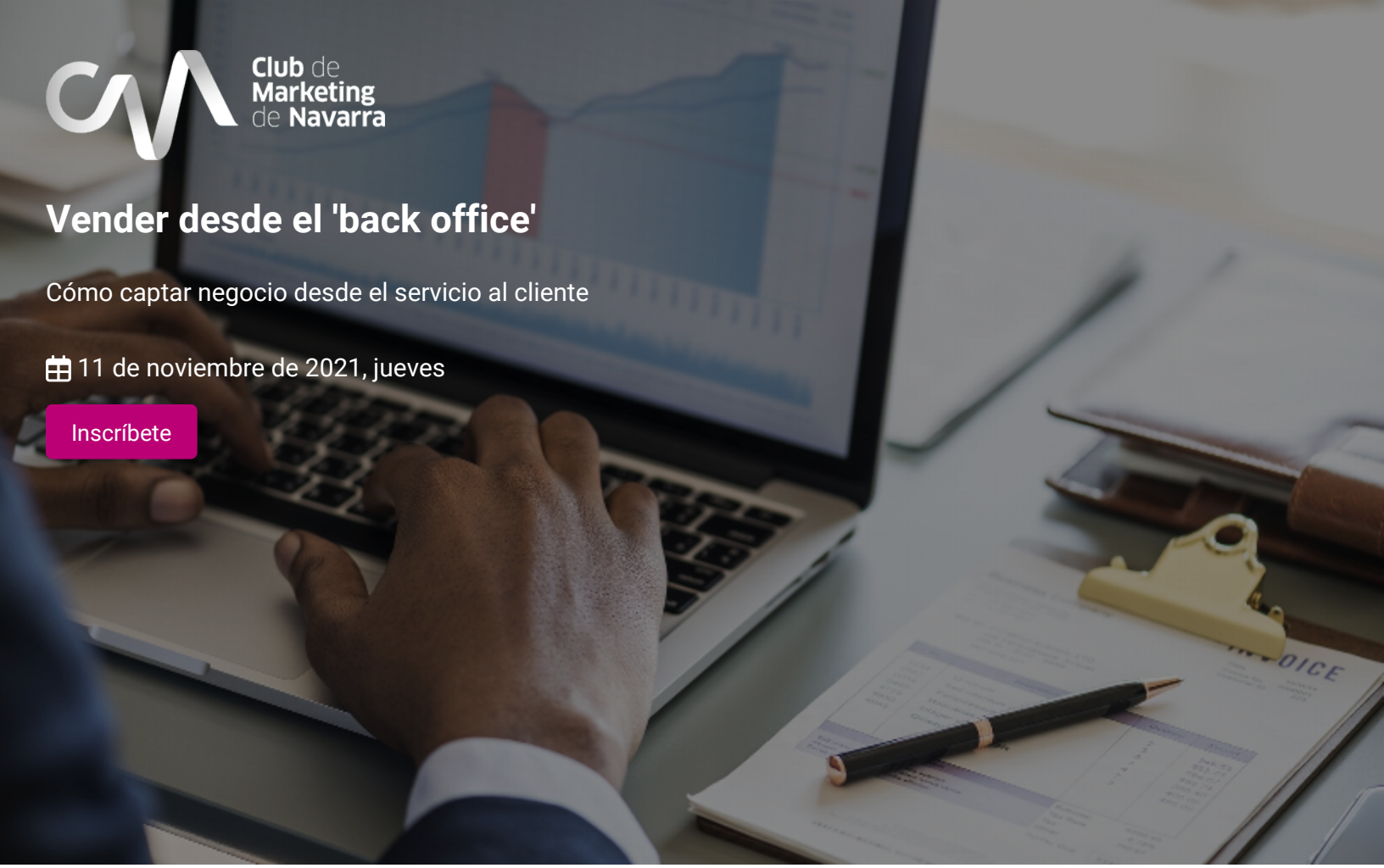

Club de Marketing de Navarra

Vender desde el 'back office'

Cómo captar negocio desde el servicio al cliente

11 de noviembre de 2021, jueves

Inscríbete

Fechas:
11 de noviembre, jueves

Presencial

Videoconferencia

Horario:
de 9:00 a 14:00 h. y de 15:15 a 18:15 h.

Precio especial para socias/os
y actividad bonificable por FUNDAE
Pulsa AQUÍ para ver los precios

Inscríbete

Profesor

Javier Moreno Oto

Representante en exclusiva de la metodología SPQ para España. Director de DEKER Consultores de Marketing. A lo largo de su trayectoria profesional ha ocupado puestos de dirección comercial en empresas del ámbito de la distribución comercial, la consultoría, la investigación de mercados y la compra-venta. Durante los últimos 20 años ha combinado su carrera profesional con su actividad como conferenciante y docente a más de 50.000 profesionales y directivos en el área de ventas, habilidades comerciales y comunicación interpersonal. Es además colaborador y ponente habitual en multitud de cámaras de comercio, empresas e instituciones de primer nivel nacional e internacional en países como Alemania, Italia, Reino Unido, Islandia o Estados Unidos.
Es licenciado en Ciencias de la Comunicación con especialidad en Publicidad por la Universidad del País Vasco. MBA en Administración y Dirección de Empresas, Máster en Dirección de Comercio Internacional. Título Experto en Desarrollo Personal y Liderazgo de Equipos. Diploma avanzado en Coaching de Equipos. Experto en selección de personas y desarrollo de competencias comerciales. Miembro de AMA – American Marketing Association, ESOMAR – European Society for Opinion and Market Research, AEDEMO – Asociación Española de Estudios de Mercado Marketing y Opinión y miembro fundador del Consorcio de Inteligencia Emocional. Consultor certificado en metodología de roles de equipo. Coach de equipos comerciales. Director de DEKER Consultores de Marketing.

Un/a profesional de atención al o la cliente suele pasar más del 70% de su tiempo en contacto con él o con ella. 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 su Back Office actúe de forma combativa y decidida en busca de nuevas oportunidades. Este programa 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, para así:

1. Cerrar más ventas en menos tiempo.

2. Eliminar los temores que surgen al tomar la iniciativa ante el cliente.
3. Lograr que Back Office se comporte de forma combativa por encima de la mera función de soporte o atención al cliente.
4. Coordinarse de forma dinámica con la fuerza de ventas sobre el terreno.

Dirigido a:
Personal actual o futuro en atención al cliente, back office, técnicos de toda índole, representantes, posventa, servicios de instalación, telemarketers o técnico-comerciales En general todo profesional que se enfrenta al reto de incrementar sus niveles de contratación.

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. Prospectar 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

INFORMACIÓN GENERAL

Este programa incluye la realización de un diagnóstico de personalidad comercial y de habilidades de comunicación al cliente a razón de 80 Euros/ persona. Esta herramienta supone un potente método de autoconocimiento y mejora de la conducta. Para ello se emplean avanzadas herramientas psicométricas capaces de cuantificar los actuales niveles de receptividad comercial, agresividad comercial, combatividad, tolerancia a la frustración, seguridad y adaptabilidad, y actuar en consecuencia.

Metodología:
Metodología práctica e interactiva a través de casos reales y la continua práctica de lo aprendido. Los participantes tendrán oportunidad de ir aplicando estas técnicas en su entorno de trabajo a medida que progresa el curso.

Fechas: 11 de noviembre, jueves	**Número de sesiones:** 1
Horario: de 9:00 a 14:00 h. y de 15:15 a 18:15 h.	**Número de horas:** 8

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:

Presencial* Club de Marketing de Navarra	**Videoconferencia*** Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES

Socios/as: 260 €	**No socios/as:** 400 € Únete a la asociación

El precio incluye comida.

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación

Para más información:
948 290155

Inscríbete