Brochure de Capacitación

COMPETENCIAS COMERCIALES

GABRIEL GHIGNONE
Consultoría y Coaching

ÍNDICE

1. Proactividad Comercial

2. Gestión de Cuentas Claves

3. Venta Consultiva Corporativa

4. Neuroventas

5. Venta Relacional

6. Atención y servicio al cliente

7. Fidelización de la cartera de clientes

8. Negociación comercial

1. Proactividad comercial

Destinatarios:

Vendedores, Administrativos de venta y jefes de Venta.

Objetivos:

Aprender a gestionar efectivamente la base de clientes para aumentar, el volumen y la frecuencia de compra, retener a los mejores clientes y recuperar clientes perdidos.

Duración: 8hs.

1. Proactividad comercial

Contenido básico:

- La Gestión de Relaciones con los Clientes, estrategia comercial e impacto en los resultados.
- Análisis de la base de datos de clientes.
- El embudo de ventas.
- Acciones de venta con clientes caídos.
- Acciones proactivas de cross selling y up selling con clientes activos.
- Acciones de fidelización con los clientes activos.
- Acciones de búsqueda de referidos.
- Acciones con clientes potenciales.
- Métricas del proceso de gestión comercial.
- Tablero de reporte del sistema de gestión.
- Plan de Desarrollo Personal

2. Gestión de Cuentas Clave

Destinatarios:

Ejecutivos de Ventas Clave y Líderes de Venta y Marketing que buscan mejorar los resultados del negocio.

Objetivos:

Brindar un conjunto de herramientas para identificar, mejorar la explotación y fidelizar a los clientes clave.

2. Gestión de Cuentas Clave

Contenido básico:

- Identificación de cuentas clave.
- Análisis de las categorías de clientes de acuerdo al aporte de valor y del esfuerzo en el servicio.
- KPIs del proceso comercial.
- Reinvención de la propuesta de valor.
- Análisis de rentabilidades: por cliente, acciones.
- Plan de cuenta personalizado por cliente.
- Análisis de las situaciones críticas de contacto con las grandes cuentas.
- Propuestas y presentaciones.
- Construir networks en las grandes cuentas.
- Estrategias y tácticas de negociación con los clientes clave.
- Plan de Desarrollo Personal.

3. Venta consultiva corporativa

Objetivos:

Desarrollar habilidades de venta corporativa, considerando las diferentes circunstancias y clientes involucrados en un proceso comercial.

3. Venta consultiva corporativa

Contenido básico:

- Características de la venta corporativa
- Roles negociadores
- Pasos en el proceso comercial
  - ~ Análisis de la posición actual
  - ~ Objetivos y alternativas estratégicas
  - ~ Asignación de prioridades
  - ~ El plan de acción

4. Neuro Ventas

Objetivos:

Comprender cómo procesa el cerebro la información y las emociones, así como los elementos lingüísticos y corporales, que determinan las decisiones de compra. Desarrollar estrategias de apelación a las emociones y los sentidos.

4. Neuro Ventas

Contenidos básicos resumidos:

- Neurociencias y ventas
- Sistemas de percepción: visual, kinestésico y auditivo
- Comportamiento relacional y perfiles de comportamiento del cliente (como compra y vende cada perfil)
- Tácticas de neuroventa y persuasión sensorial
- El vendedor flexible. Vendiéndole a cada perfil

5. Venta Relacional

Objetivos:

Mejorar las habilidades de los participantes en situaciones de ventas, cerrando negocios rentables y satisfaciendo las necesidades del cliente.

5. Venta Relacional

Contenidos básicos resumidos:

- El contexto de la acción comercial

  ~Tipología de clientes y venta situacional

- Pasos en el proceso comercial

  ~ Preparación

  ~ Contacto

  ~ Detección de necesidades

  ~ Presentación de soluciones

  ~ Manejo de objeciones

  ~ Cierre y compromiso

  ~ Seguimiento

6. Atención y servicio al cliente

Objetivos:

Asimilar la importancia de ofrecer un servicio excelente a los clientes interno y externo, viendo la calidad de servicio como un valor que distingue la compañía de la competencia.

6. Atención y servicio al cliente

Contenidos básicos resumidos:

- Calidad de servicio y calidad de atención
- La calidad de servicio como tarea de equipo
- Habilidades de atención al cliente
- Contener al cliente
- Pedir información
- Ofrecer información
- Tratamiento de quejas y reclamos
- El manejo del estrés

7. Fidelización de la cartera de clientes

Objetivos:

Conocer a los clientes más valiosos y desarrollar un método destinado a aumentar la rentabilidad a largo plazo de la cartera de clientes.

7. Fidelización de la cartera de clientes

Contenidos básicos resumidos:

- Evaluación de la fidelidad de la cartera de clientes
- El plan de fidelización de clientes:
  - ~ Conocimiento del cliente
  - ~ Objetivos por cliente
  - ~ Plan de acción comercial por cliente
- La recuperación de clientes insatisfechos y desertores
- Incomodidades, inseguridades y tiempos de espera
- La creación de valor mediante intangibles

8. Negociación comercial competitiva

Objetivos:

Alcanzar acuerdos comerciales más beneficiosos y fortalecer las relaciones a largo plazo.

8. Negociación comercial competitiva

Contenidos básicos resumidos:

- ¿Cuándo vender y cuándo negociar?
- Perfiles negociadores.
- Planificar la negociación.
- Estrategias de negociación.
- Del posicionamiento a la predisposición al beneficio mutuo.
- Tácticas de posicionamiento.
- ¿Cuándo y cómo pedir y ofrecer concesiones?
- El mini-max.
- Tácticas de argumentación para sostener un interés.
- Puntos clave de un acuerdo cumplible y constructivo.
- Análisis de los resultados de la negociación.

Gracias

Sigamos en contacto:

hola@gabrielghignone.com

+54 11 3609 3616

https://gabrielghignone.com

GABRIEL GHIGNONE
Consultoría y Coaching