



Curso de Atención al cliente y venta online

- **Objetivo**

Transformar un grupo de personas en unos potenciales emprendedores, cuyo objetivo sea alcanzar la excelencia en el trato con el cliente, su mantenimiento y fidelización, consiguiendo algo tan buscado como establecer un vínculo cercano y duradero, imprescindible para el emprendimiento de cualquier actividad comercial.

Cuidar de las personas que conforman el proyecto, con el fin de que ellas a su vez sean los artífices del cuidado de los clientes, a través de la comunicación, la formación, la mejora continua y el desarrollo personal, aprovechando los recursos, competencias y cualidades (inteligencia racional), con un fortalecimiento de la inteligencia emocional (comportamientos, actitudes, creencias).

Desarrollar las capacitaciones que ya vienen reflejados en el espíritu y propósito del proyecto, y que vienen definidos por sus valores.

AMISTAD AMOR PROPIO

LEALTAD COMPROMISO

RESPECTO

Seguir fomentando la pasión por el trabajo bien realizado, como base de la calidad percibida por los clientes, conseguir cumplir la máxima,

Deja de vender y haz que te compren

- **Medios**

Todo lo realizado para la mejora de las relaciones en la venta, tiene su fundamento y sus pilares en las acciones realizadas en la venta presencial, lo que es bueno para establecer contactos, relaciones y vínculos en el denominado “cara a cara”, puede y debe ser valido para las relaciones de la venta online y el e-commerce.

En base a la experiencia adquirida en múltiples formaciones de atención al cliente y venta, y teniendo como base el concepto de “Habilidades para la vida, habilidades para la venta”, el itinerario propuesto para esta formación se basa en buscar un fortalecimiento de la persona que sostiene al profesional que lleva consigo, utilizando a las siguientes disciplinas y herramientas

- PNL, Programación Neuro Lingüística. Neuro comunicación
- Coaching personal y ejecutivo
- DISC, Análisis de Conductas y Comportamientos
- Técnicas de venta y venta Online
- Técnicas de información y atención al cliente

- **Itinerario. Plan de acción**

Según lo solicitado se establece un plan de acción que contempla dos partes diferenciadas de la formación, que busca el cumplimiento de los objetivos marcados con una duración total de 30 horas, distribuidas según necesidades de los formados, en dos bloques

- **Bloque 1.**

- Duración: 12 horas. 2 días (6 horas/día). 22 y 23 de junio de 2023.
- Horario: Mañana: 08:00h. – 14:00h.
- Lugar: Motril (Granada)

- **Bloque 2.**

- Duración: 18 horas. 3 días (6 horas/día). 27,29 y 30 de junio de 2023.
- Horario: Mañana: 08:00h. – 14:00h.
- Lugar: Motril (Granada)



- **Programación. Primer día (22/06/2023)**

M
a
ñ
a
n
a

- Presentación de la formación e integrantes
 - Primer test de habilidades de comunicación, presentación, visibilidad.
 - El cambio de dentro hacia afuera.
 - Objetivos, Metas.
 - ✓ Definición.
 - ✓ Control y seguimiento.
- Sesión Motivacional. El individuo motivador del cambio.
 - Autoconocimiento, propósito,
 - Valores, Dilts, Actitudes.
 - Cualidades, competencias, DAFO.
 - Preparación psicológica ante la venta:
 - ✓ Presencial.
 - ✓ Telefónica.
 - ✓ Estados emocionales.
- La preparación en la venta (Producto o Servicio).
 - El conocimiento del producto o servicio.
 - ✓ Definición y tipología.
 - ✓ Ventajas y beneficios de su adquisición o uso.
 - ✓ Elaboración del argumentario de ventas.
- Información del cliente.
 - Obtener información de los clientes. LOPD. CRM.
 - Las motivaciones del cliente en la venta.
 - Tipología de clientes
 - Preparación del contacto



- **Programación. Segundo día (23/06/2023)**

M
a
ñ
a
n
a

- El proceso de venta en la llamada
 - Tipos de llamada. Definición de objetivos.
 - El saludo y la presentación, clave de una buena conexión
 - Captar la Atención y el Interés con la apertura.
 - Despertar el deseo, rapport y pasar a la acción.
 - Manejar los tiempos eficientes de la duración de llamadas
- Argumentario Comercial.
 - Secuencia:
 - ✓ Apertura
 - ✓ Desarrollo
 - ✓ Presentación de beneficios.
 - Recomendaciones, pautas para una argumentación eficiente.
- La comunicación en la venta.
 - El saludo.
 - La prosodia:
 - ✓ La voz. Entonación.
 - ✓ Articulación, velocidad, frecuencia. Los silencios.
- El lenguaje.
 - El lenguaje
 - Metamodelo del lenguaje (PNL).
 - El lenguaje negativo.
 - El lenguaje positivo.



• Programación. Tercer día (27/06/2023)

M
a
ñ
a
n
a

- Objetivos del día, recapitulación.
- El cierre, el éxito.
 - Indicios y requisitos para efectuar el cierre. Técnicas.
 - Control y seguimiento, la fidelización.
- La llamada, dificultades, objeciones
 - Tiempos de reacción a una petición de información.
 - Objeciones, concepto, tratamiento, pautas de conducta.
 - Tipos de objeciones
- Las emociones, influencia en la venta
 - Identificación de emociones
 - Afectación de las emociones a la actitud, mapas
 - Gestión de estrés, aceptación de retos
 - Asertividad
- Simulaciones prácticas venta telefónica.
- Recapitulación e integración de conocimientos y conceptos



- **Programación. Cuarto día (29/06/2023)**

M
a
ñ
a
n
a

- Objetivos del día, recapitulación.
- Aplicaciones prácticas de la gestión de emociones
 - De la venta racional a la venta emocional
 - De la venta al vinculo, ventas cruzadas
 - Motivación ante el estrés, del fallo a la oportunidad
- La venta online
 - De la venta telefónica a la venta online
 - Lo emocional adaptado a lo digital, venta por internet
 - La tienda virtual, concepto, ventajas, aplicación
 - La Web como canal de venta a futuro
- Técnicas de información, atención al cliente
 - Calidad del servicio en la atención al cliente. CRM.
 - Tipologías de cliente y comunicación efectiva (DISC).
- Simulaciones prácticas atención telefónica
 - Dinámicas prácticas de venta no presencial
- Recapitulación e integración de conocimientos y conceptos



- **Programación. Quinto día (30/06/2023)**

**M
a
ñ
a
n
a**

- Objetivos del día, recapitulación.
- Gestión del tiempo.
 - Cohesión, conexión, comunicación.
 - Gestión del tiempo, recurso irrecuperable
 - Delegación, asunción de responsabilidades
- Conflictos, negociación
 - Sugerencias, quejas y reclamaciones
 - El conflicto como oportunidad de crecimiento
 - Negociación
 - Gestión de conflictos
- Simulaciones prácticas, dinámicas.
- Recapitulación e integración de conocimientos y conceptos.
- Cierre de la formación.