



SOLUCIONES CREATIVA
SEMINARIOS Y CAPACITACIONES PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA

SEMINARIO - TALLER

TÉCNICAS EFECTIVAS DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo General:

- ✦ Aplicar herramientas técnicas de ventas que permitan potencializar la capacidad del vendedor, contribuyendo al incremento, la rentabilidad y la utilidad del negocio, con actitud positiva generando impacto en el cliente interno y externo y técnicas para afrontar con una situación conflictiva con el cliente.

Dirigido a:	Vendedores, agentes de ventas, ejecutivos, representantes y agentes comerciales; y aquellas personas que quieran mejorar su actividad comercial y que deseen beneficiarse de conocer nuevas herramientas técnicas y conocimientos para tener éxito en sus negocios.
Duración:	8 Horas académicas
Fecha:	06 de julio de 2018
Horario:	08h30 a 17h30 – Lugar: Hotel por confirmar.
Valor:	\$150 más Iva. Pago de contado, cheque, transferencia o tarjeta de crédito
Incluye:	Material de estudio, certificado, refrigerio y almuerzo.

Temario:

EL VENDEDOR MODERNO

- ✦ Perfil, función y actividades del vendedor
- ✦ Por qué fracasan los vendedores
- ✦ Elementos de la personalidad de un vendedor
- ✦ Cómo perciben las personas

LA CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

- ✦ Características y beneficios de un producto o servicio
- ✦ Razones por las que compramos
- ✦ Principios básicos de las ventas
- ✦ Normas de calidad del servicio

MARKETING PROMOCIONAL

- ✦ Producto, precio, plaza y promoción
- ✦ Gestión y proceso de ventas
- ✦ Cómo manejar las objeciones para que se dé la venta
- ✦ El cierre emotivo

Guayaquil: Pedro Carbo 107 y Luis Urdaneta 1er piso ofc. 2.

Teléfono: 042-312013 Celular: 0987899276

www.solucionescreativa.com

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✦ El proceso de comunicación
- ✦ Habilidades específicas de comunicación
- ✦ La escucha activa
- ✦ Manejo de un buen lenguaje verbal y corporal

RESOLUCIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON CLIENTES

- ✦ ¿Clientes difíciles, diferentes o insatisfechos?
- ✦ Clínicas y simulaciones del cliente y las quejas
- ✦ Cómo afrontar una situación difícil
- ✦ Proceso de atención de los reclamos y seguimiento
- ✦ Ejerciendo el autocontrol, la paciencia y la buena actitud si la situación se desborda.

PERFIL DEL INSTRUCTOR

MSC. ISABEL ALDAS NAVARRETE

- Máster en Habilidades Directivas, Negociación y Comunicación, acreditado por el Instituto Eurotechnology Empresa (España – Madrid).
- Conferencista Internacional acreditada por la Red Mundial de Conferencistas (RMC) como Miembro SILVER.

CONTACTOS:

Gabriela Pizarro.

Teléfono: 042-312013 Celular: 0987899276

Mail: seminarios@solucionescreativa.com
capacitacion@solucionescreativa.com