

Programa de
Formació Empresarial

Relació amb el client

Calendari

22 i 25 d'octubre, de 9 a 12 h

A qui va dirigit?

A totes aquelles persones responsables de la venda de productes o serveis

Objectius del curs

Com culminar amb èxit una venda: satisfer les necessitats del client i generar ingressos a qui comercialitza el producte o servei

Programa

A. Tècniques i etapes de la venda

Es mostren les eines per facilitar una estructura de treball amb l'objectiu de vendre.

- Mètodes existents (AIDDA, SPIR, AICDC)
- Etapes de la venda
- Tipus de venda

B. Negociació

En aquest apartat es treballa el procés per el qual les parts interessades acorden i busquen avantatges individuals i col·lectives

- Estratègia del comprador
- Estratègia del venedor

C. Captació de clients

En aquesta sessió busquem l'estratègia i definim els diferents canals actuals per a la captació de clients

- A qui ens dirigim?
- Costos de captació
- Anàlisi de la competència

D. Fidelització

Com mantenir una relació a llarg termini amb els teus clients, creant vincles sòlids de relació empresarial.

- Factors de fidelització
- Ventatges de la fidelització
- Gestió del valor del producte o servei



Cobrir les necessitats dels nostres clients s'ha de convertir en la nostra obsessió, en la nostra raó de ser