

Curso: Técnicas de servicio al cliente

Cotización No. 2021-1756

Objetivo

Asimilar hábitos de cordialidad, herramientas de manejo de reclamos, técnicas de negociación y estrategias de solución de problemas.

Justificación

Hoy compramos experiencias en lugar de productos. Debemos garantizar el contacto más humano y políticamente correcto en preventa y posventa.

Metodología

Mediante los talleres personalizados, el vendedor puede identificar hábitos y comportamientos que son perjudiciales al vender.

8 horas presenciales en las oficinas del cliente. 4 sesiones de 2 horas cada una. **Grupo presencial de 6 a 12 personas.** Evaluación de contenidos y diploma. 4 talleres personalizados. Acceso al curso online.

Resumimos 300 libros de ventas con 12 conferencistas empresariales y universitarios. Utilizamos la *Andragogía* para compartir experiencias y buenas prácticas para mejorar nuestra conducta. Mediante la *Mayéutica*, los vendedores argumentan con lógica por qué debemos comprarles.

Dirigido a:

Vendedores junior y senior que atienden personas y a empresas. Empleados junior y senior que atienden personas y a empresas en preventa, durante la venta y en posventa.

Contenido

Sesión 1: Capte la atención

Técnicas para captar la atención: Herramientas de cordialidad y negociación. Elimine hábitos antipáticos.

▶ *"Como ganar amigos e influir sobre los demás"* de Dale Carnegie.

Características del servicio ideal: Detecte hábitos que lo hacen menos efectivo e identifique sus habilidades.

▶ *"Winning"* de Jack Welch y *Código de Bushido*.

Sesión 2: Despierte en interés

Pasos al diagnosticar problemas: El vendedor como el doctor diagnostica y receta el tratamiento a un problema. Ayude a su prospecto con el método de ventas más estudiado y probado en USA.

▶ *DMAIC "Las claves de 6 sigma"* de Peter Pande.

Causas del fracaso del servicio: Por qué hay gente que solo fracasa.

▶ *"Piense y vuélvase rico"* de Napoleon Hill.

Sesión 3: Fomente el deseo

Técnicas para persuadir: Corregir hábitos que lo hacen menos certero en la entrevista de ventas.

▶ *Storytelling. Mythos, Ethos, Pathos y Logos;* Dave Kahle en *"Los seis sombreros del vendedor exitoso"*.

Errores del servicio: Que hacen que 2 de cada 3 desistan antes de cumplir el primer año vendiendo.

▶ Tom Hopkins en *"Ventas"*.

Sesión 4: Acción de comprar

Técnicas para detectar mentiras: Lea el lenguaje corporal de su prospecto y enfatice su mensaje acertadamente.

▶ Paul Ekman en su libro **"Cómo detectar mentiras"**.

Técnicas de negociación: Según el mejor negociador del mundo: "Me importa, pero no demasiado".

▶ Herb Cohen en *"Negocie y Gane"*.

Conferencista principal

Harry Walt Rosales.

Ingeniero electrónico. Especialista en publicidad digital.

25 años de experiencia en venta consultiva de tecnologías de información y comunicaciones.

Ha trabajado en:

GRUPO TECNOLÓGICO DE BOGOTÁ: Gerente.

ESCUELA DE INGENIEROS: Profesor de marketing digital.

CALATEL S. A.: Gerente del Caribe.

ERICTEL S. A.: Gerente General.

INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA: Gerente de negocios.

DAXA (IKUSI): Key Account Manager.

ERICSSON: Líder de Proyectos.

Conferencistas invitados

Marcela Posada.

Economista.

25 años de experiencia en el sector financiero e industrial.

Ha trabajado en:

MARCELA POSADA CONSULTORES: Gerente.

DIMETAL: Gerente Comercial.

AFP SANTANDER: Gestor de portafolios.

LEASING BOLIVAR: Directora Comercial.

DECEVAL: Ejecutiva de Cuenta.

Agustín Blanco.

Ingeniero electrónico. Especialista en contratación estatal.

30 años de experiencia en liderazgo de equipos de alto desempeño.

Ha trabajado en:

XERTICA: Sales Executive

EZENTIS: Gerente de desarrollo de negocios.

P&I: Gerente comercial y administrativo.

TELEFÓNICA: Gerente regional.

CARVAJAL: Gerente comercial.

SIEMENS: Subgerente nacional de ventas.

Ángela Silva.

Coach comercial. Especialista en ventas.

30 años de experiencia en venta consultiva de tecnologías de información y comunicaciones.

Ha trabajado en:

BISION CONSULTING: Gerente comercial.

PROCALIDAD: Marketing Director.

VISIÓN ANALÍTICA: Business Development.

PROCIBERNETICA: Consultor de Analíticos.

GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS: Account manager.

POINTMIND: Gerente Comercial.

Empresas Capacitadas

AEROVIAJES PACIFICO

ALLUS COLOMBIA

ASESOFTWARE

BALOR SAS

BLUE CONTACT CENTER

BOSH

CASA EDITORIAL EL TIEMPO

CASA VINICOLA

CENTRO NACIONAL DE SUPERCOMPUTO

CODENSA

COLVENFAR

DAFITI

DICOL

DIMETAL

EKIP DE COLOMBIA

ESDINART

ETANOLES DEL MAGDALENA

FESTO

FIAT

FORD

FREY WILLE

FRULAND

GAIRA CAFÉ

GAS NATURAL FENOSA

GESYCOMP

GIGAS HOSTING

GO BIKES

HOLOGRAPHIC

HP

IBC MEMORIAL INTERNATIONAL

IMPOFER

INCOLÁCTEOS

MATUNA INVERSIONES

METLIFE

ORACLE

PANAMERICANA

PERFECT HARMONY

PREVEMED

PROFESIONALES EN SALUD OCUPACIONAL

PRYBE

QSM CHEMICALS

QUALITY VISION TECHNOLOGIES

SATIZABAL PRODUCCIONES

SCHUNK

SDE INFORMACION IT

SERFINDATA

SMART TAXI

SYSCAFE

TEKHNE

THE ANSWER

THOMAS GREG EXPRESS

TN COLOMBIA

TOWERTECH AMERICAS

TyS

WORLD SERVICE GROUP

Valor

\$ 800,000 incluido IVA por grupo.

Contacto

PBX: 883 9969

CEL: 310 258 3268

info@tecnologicodebogota.com

Calle 42 #26 b 06 Of. 304

Bogotá, Colombia

www.cursosdeventas.com.co