

# *TALLER METODOLOGIA DE VENTAS*

## **Modalidad**

Presencial

## **Duración 1 mes.**

4 encuentros de 2 horas cada uno.

# **PROGRAMA**

**Destinado a:** equipos de ventas de empresas pymes industrias y comercios.

## **Fundamento**

- La satisfacción del cliente es fundamental para la lealtad a la marca. Un servicio al cliente excepcional puede transformar a clientes ocasionales en embajadores de la marca.
- Un enfoque efectivo en esta área puede ayudar a mitigar situaciones negativas y convertirlas en oportunidades de mejora para lograr alcanzar mejores resultados en ventas
- Los clientes satisfechos son más propensos a recomendar la marca a otros.
- En un contexto de competencia omnicanal, las empresas deben diferenciarse por tener personal altamente capacitado en estrategias de ventas, de servicio al cliente y de experiencia cliente. El desarrollo y entrenamiento de las habilidades gestionales involucradas serán parte de la diferenciación de la marca por sobre las demás.

## **Objetivos**

- Comprender el alcance de la promesa de marca de Gemelo Ferretería Industrial.
- Comprender cómo el desempeño de las funciones individuales y grupales impacta en la marca empresa.
- Innovar en mi gestión de servicio al cliente migrando a un proceso de “experiencia cliente” (CX).
- Incorporar una metodología de técnica de ventas.
- Lograr aprehender y experimentar las habilidades específicas de perfiles de ventas.
- Experimentar situaciones a través de la técnica de roll play para visualizar estrategias que permitan cerrar ventas y generar fidelización.
- Contexto actual y perfil del cliente

## **Modalidad**

Cuatro encuentros presenciales de 2 horas de duración cada uno.

Los talleres tendrán espacios de exposición, ejercicios, rol play y dinámicas de intercambio con los participantes.

## **Temario**

**MODULO 1. Mapa de la Empatía del Cliente**  
Viaje de la experiencia del cliente.

**MODULO 2. Técnicas y Habilidades de venta**  
Diferenciación y generación de valor.

**MODULO 3. Dudas, objeciones, cierres de la venta.**

**MODULO 4. Negociación y manejo de reclamos.**  
Fidelización.