

Expertos apasionados del comercio minorista



Curso

Este programa de capacitación en servicio al cliente de dos días está diseñado específicamente para agentes de ventas minoristas de primera línea para equiparlos con la base de excelencia en servicio al cliente necesaria para interactuar mejor con los clientes, representar la energía y el compromiso, así como comprender claramente cómo las frases positivas pueden ayudar a generar una conexión con los clientes y mejorar su comunicación personal. Los delegados aprenderán a gestionar las interacciones y relaciones desafiantes con los clientes para ofrecer un servicio excepcional.

Duración: 16 horas

Curso "In Company"

**Capacidad máx.: 20
personas**

Costo: Argentina \$71.200

Latinoamérica: US\$700

**Expertos apasionados del
comercio minorista**



Este programa de capacitación en servicio al cliente de dos días está diseñado específicamente para agentes de ventas minoristas de primera línea para equiparlos con la base de excelencia en servicio al cliente necesaria para interactuar mejor con los clientes, representar la energía y el compromiso, así como comprender claramente cómo las frases positivas pueden ayudar a generar una conexión con los clientes y mejorar su comunicación personal. Los delegados aprenderán a gestionar las interacciones y relaciones desafiantes con los clientes para ofrecer un servicio excepcional. Los participantes del curso aprenderán a guiar la conversación de ventas de manera eficiente y efectiva. También aprenderán a:

Objetivos del Curso:

Al final de este curso de formación, los participantes podrán:

- Vincular lo que los clientes valoran con lo que deben ser los agentes minoristas exitosos.
- Comprender la importancia de causar una excelente primera impresión.
- Demostrar un lenguaje corporal que involucre a los demás.
- Comprender que la intensidad proviene de las emociones.
- Desarrollar diferentes técnicas de difusión para tratar con clientes que muestran emociones fuertes.

Esquema de temas

Módulo 1 Motivación del cliente

1. Descubra lo que dicen los clientes sobre lo que les importa al recibir un excelente servicio.
2. Vincule lo que los clientes valoran con lo que deben ser los vendedores minoristas exitosos.
3. Comprenda que el comportamiento del cliente está influenciado tanto por la lógica como por la emoción.
4. Explore los motivadores lógicos y emocionales de comprarle / usar su servicio.

Módulo 2 Rapport = Resultados

1. Primeras impresiones.
2. Explore las actitudes y el conocimiento de los vendedores minoristas exitosos.
3. Explore las habilidades de los vendedores minoristas exitosos.
4. Descubra cómo el programa desarrollará vendedores minoristas para ofrecer excelentes ventas / servicio.
5. Agudizando su relación.

Módulo 3: Comunicación no verbal

1. Comprender los elementos que componen la comunicación total.
2. Descubra algunas verdades y mitos sobre el lenguaje corporal.
3. Demuestre un lenguaje corporal que involucre a los demás.





Módulo 4 Lenguaje de influencia

1. Lenguaje que atrae a otros.
2. Lenguaje que influye en los demás.
3. Técnicas de influencia.
4. Cinco principios básicos de comunicación.
5. Concéntrate en el comportamiento, NO en la personalidad.
6. Ser específico.
7. Utilice el poder de las preguntas.
8. Escuche activamente.
9. Comunicarse de manera asertiva.

Módulo 5 Intensidades de alta intensidad

1. Comprenda que la intensidad proviene de la emoción.
2. Explore '¿Qué respuesta estoy buscando?'
3. Desarrolle dos técnicas de difusión diferentes.
4. Aplicar y practicar.

Prácticas del Curso

- Potente rompehielos de apertura que establece el vínculo entre ventas y servicio.
- Exploración de la teoría de las mejores prácticas
- Debates grupales dirigidos por el facilitador
- Actividad de autodescubrimiento
- Aprendizaje basado en juegos
- Ejercicios de práctica

Condiciones Generales del Curso

Por favor revisar la información financiera y consideraciones generales de acuerdo a la propuesta de Capacitación presentada.

Duración del Curso	16 horas
Tipo de Entrenamiento	In Company
Nombre del Programa	Expertos apasionados del comercio minorista
Lugar	A designar por el cliente
Número de participantes	20 personas
Honorarios del Curso Argentina	\$ 71.200.00 (pesos argentinos, setenta y uno mil doscientos)
Honorarios del Curso Latinoamérica	US\$ 700,00 (dólares estadounidenses setecientos)

Los honorarios no incluyen





- Pasajes aéreos*
- Hotelería y comidas*
- Traslados*

*No valido para CABA y GBA

Las fechas de este programa tienen que ser definidas entre **EL CLIENTE** y **Dionisio Melo Internacional** de común acuerdo. Equipo, material complementario y salón de capacitación según requerimientos serán suministrados por **EL CLIENTE** de acuerdo a las necesidades del curso.

1. Salón
2. Mesa en forma de U o mesas para cuatro personas.
3. Mesa de apoyo para el entrenador
4. Proyector multimedia
5. Laptop o PC con conexión a multimedia, entrada de USB
6. Papelógrafo (Rotafolio) y Hojas para Papelógrafo, Fibrones (Plumones) 4 colores varios juegos
7. Hojas en blanco para los participantes
8. Identificador para cada uno de los participantes
9. Lápiz o lapicero para cada uno de los participantes

Dionisio Melo Internacional enviará por correo electrónico una carpeta maestra para ser reproducida por **EL CLIENTE** con el material del curso teórico – práctico cinco días antes a la impartición del curso.

Forma de Pago ARGENTINA

50 % anticipado
50% al finalizar el curso
Factura C

Forma de pago LATINOAMERICA

100% efectivo en dólares durante en curso
***IMPORTANTE:** Los honorarios fijados son libres del impuesto a la renta, IGV, IVA u otros impuestos que solicite el país de la empresa contratante.

Dionisio Melo

Dionisio Melo ha producido más de cincuenta programas de formación de ventas, supervisión y gerencia de ventas que cubren todo el espectro de los comportamientos humanos y corporativos. Estos programas que han sido el resultado de más de veinte años de investigación y de experiencias, son algunas de las mejores herramientas actuales de formación existentes en formación de ventas.

Estos programas de formación se emplean en pequeñas y grandes empresas, para mejorar la eficacia directiva, para incrementar las ventas, y para capacitar al personal en vistas a que obtengan los mejores resultados.

Cada programa está diseñado para garantizar un rápido aprendizaje e inmediatos resultados. Emplean un único formato con Dionisio Melo participando personalmente en cada uno de los programas que están combinados con procesos especiales puesta en práctica en los que incluyen ejercicios, juego de roles, técnicas de autoanálisis y a si el participante concluye cada programa de formación con nuevos niveles de prestaciones.





Los programas se pueden usar por separado o se pueden combinar en una serie que, con una duración de varios meses o días, alcanza una mayor efectividad. Cada programa es definitorio y está diseñado y adaptado al cliente según sus necesidades.

Al terminar los programas los participantes pueden alcanzar su máximo potencial. Al concluirla, cuentan con más claridad de ideas, responsabilidad personal y compromiso con ellos mismos y con la organización.

Los participantes se hacen más positivos, se centran más en los propósitos y aprenden a controlarse. Aprenden a fijar metas, a organizarse a sí mismos para lograr una mayor eficacia y a ejercer como miembros de equipos de alta calidad.

La eficacia de los programas radica en su simplicidad, basada en la teoría y en la práctica de treinta y cinco años de ventas.

Tanto los participantes en talleres abiertos como las empresas que lo incorporan como programas "In Company", hablan de los inmediatos y sostenidos incrementos en ventas de un 10, un 20 y hasta un 30% en 90 días después de participar de estos programas.

