

CURSO – Fidelización de clientes y venta relacional Zaragoza - Sainz de Varanda

Formación Bonificable

FUNDAE

APOYO CAI
A DESEMPLEADOS

Lugar:	Escuela de Negocios. Fundación CAI Avda. Alcalde Sainz de Varanda nº 1-3. 50009 Zaragoza 976 355 000
Duración:	13/11/2020
Horario:	de 9 a 15 h. (6 horas lectivas)
Importe:	140 €
Importe desempleados:	42 €
Plazo de inscripción: (Hasta las 15 h.)	10/11/2020

Este curso está comprendido dentro del programa: **Programa práctico de técnicas de venta**

Presentación

Hay que conocer y saber gestionar nuestra cartera de clientes. Sin una buena gestión se van nuestros mejores clientes y con una buena gestión se van los que te interesan que se vayan. La periodicidad de las visitas, la obligatoriedad en el seguimiento de los clientes y la constancia en el esfuerzo comercial son cuestiones críticas a la hora de sacar el máximo rendimiento de una cartera de clientes. Todo ello arropándonos de las nuevas tecnologías como los CRM y en general de los medios de interacción que brindan las redes sociales profesionales.

Objetivos

- Establecer un mix de comunicación con los clientes actuales para crear así un poderoso vínculo con ellos duradero en el tiempo: hacernos necesarios para el cliente.
- Utilizar a los clientes actuales como prescriptores de sus productos y servicios.
- Aprovechar la relación con los clientes actuales para cruzar y optimizar ventas.

Metodología

- Dinámico mediante la interacción de alumno-ponente.
- Ejercicios y dinámicas grupales.
- Ejercicios de ventas realizados en pareja (no se harán dramatizaciones en clase ni se grabarán en vídeo).
- Visionado de fragmentos de películas: el cine aplicado a la venta.

El profesor tiene un método que se basa en cuatro patas: **Actividad**: todos los conceptos deben ensayarse en el aula o fuera de ella. **Referencia a lo adquirido**: parte del punto de partida de los asistentes para adecuar los contenidos y trabajos a las capacidades de los alumnos y no al revés. **Practicidad**: todo el contenido impartido tiene un desarrollo luego útil en el puesto de trabajo y, por último, **Simplicidad**: el consultor siempre traslada de una manera sencilla los conceptos para adquirir los máximos conocimientos

Reto online postcurso

Como complemento de la formación se propone un reto online de seguimiento de los contenidos aprendidos en el curso.

La metodología se basa en dedicar cinco minutos al día en un microcurso gestionado a través de un Smartphone o Tablet con una duración promedio de 2 semanas (unas 50 o 60 pantallas), que combinan textos, imágenes, vídeos y preguntas. Gracias a esta metodología, el usuario aprende de forma natural, sencilla y sin esfuerzo. Conforme se consulta el contenido o se responde a las preguntas, un sistema de gamificación permite ver la evolución y la clasificación del alumno en el microcurso. Disponible para iOS, Android y Windows Phone.

Profesorado

D. Miguel Iribertegui Iribuibel. Entrenador de vendedores. Experto en redes de venta. Consultor y coach en áreas comerciales. Ha sido directivo en varias empresas nacionales e internacionales como director comercial, y de ventas. Ha entrenado y entrena a equipos comerciales de empresas de diferentes tamaños de variados sectores. Ha impartido más de siete mil horas de formación a redes de venta de empresas y en programas universitarios de grado y de postgrado.

Programa

- **Gestión de Clientes:**
 - Satisfacer al cliente de forma rentable.
 - Procesos + personas + tecnologías: herramientas para la satisfacción del cliente.
 - CRM: las mejores herramientas: desde las “Free” a las “Premium”.
 - El *Customer Journey*, el *buyer persona* y el *buyer persona comercial*.
 - Matrices de scoring y segmentación de clientes.
 - Mi cartera de clientes: ¿cómo “caracterizarla”?
 - ¿Cómo realizar una comunicación periódica, constante y obligatoria con mis clientes?
 - El mix de comunicación con clientes y, por supuesto, con posibles clientes.
 - La oferta, los contenidos y la omnicanalidad: el retorno de la inversión del CRM.
 - *Taller práctico de acción (tras la reflexión): Un mix de comunicación con mis posibles clientes.*
- **Cómo fidelizar a mis clientes para que sean mis mejores prescriptores:**
 - Diferenciar entre cliente y comprador.
 - Cubrir expectativas de los clientes para luego superarlas.
 - Cross Sales y Up Sales: Optimizar y cruzar ventas con clientes actuales.
 - Gestión de la excelencia en el servicio: el paso de cliente a prescriptor.
- **Taller práctico: Elaboración de un P.A.C.O.: Un Plan de Acción Comercial Operativo.**

Organización

Plazo de inscripción

La recepción de solicitudes finalizará el 10 de noviembre, a las 15,00 horas. Plazas limitadas siguiendo las normas de la Fundación Tripartita. Se enviará confirmación por correo electrónico. Las cancelaciones efectuadas con posterioridad a dicha fecha, estarán sujetas a la retención del 40% de la cuota de inscripción. Las inscripciones podrán hacerse a través del [boletín de inscripción](#) on-line de nuestra web.

Teléfono de información 976 355 000

Cuota de inscripción y forma de pago

Bonificable en un porcentaje de la cuota de inscripción. Si desea acogerse a la bonificación, deberá realizar la inscripción, como mínimo, 7 días hábiles antes de la fecha de inicio.

- Importe para desempleados (previa confirmación de la plaza): 42 euros (incluye documentación).
- Importe para pagos por domiciliación o transferencia (previa confirmación de la plaza): 140 euros (incluye documentación).

En virtud del Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, se advierte de que las enseñanzas que se imparten organizadas por la Escuela de Negocios. Fundación CAI, no conducen a la obtención de títulos académicos oficiales.

Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón - CIF. G-50000819.

Inscrita en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón con el número 350/I
Domicilio Social: Calle San Braulio, 5-7, 50003 - ZARAGOZA.