

LA VENTA DE ALTO RENDIMIENTO

Proceso de venta centrado en el cliente |
customer centric selling

Duración:

2 días

Tipo:

Global Learning Blended

Dirigido a:

Consultores y profesionales del área comercial que deseen revisar sus prácticas o incorporar técnicas adicionales en su proceso de venta.

Objetivos:

- * Estructurar el proceso de venta y prepararse para entender al Cliente, su entorno y sus necesidades.
- * Llevar un enfoque colaborativo teniendo en cuenta el proceso de toma de decisiones del Cliente.
- * Comprender las necesidades explícitas e implícitas del Comprador para ajustarse a sus necesidades y sus motivaciones.
- * Trabajar la empatía para integrar los aspectos emocionales y relacionales del Cliente.
- * Llevar la reunión con el objetivo de buscar el acuerdo.
- * Establecer relaciones de confianza.

¿Preparas tus visitas en cliente? ... ¿conoces su entorno, sus motivaciones, sus objetivos?

¿Estás seguro de dar respuesta a las verdaderas expectativas de tus Clientes?

¿Tienes en cuenta el proceso de decisión de compra?, ¿Las dimensiones relacionales y emocionales?

Programa de la formación

1. Pensar de forma diferente

- * Factor clave de éxito en la venta: el cliente.
 - La verdad sobre la venta: la perspectiva del cliente.
- * Un proceso de venta que coincida con la visión del cliente.
 - Planificación del proceso de venta.
 - Habilidades técnicas y comportamientos requeridos en cada etapa.
- * Visión global del proceso de venta centrado en el comprador.

2. Prepararse para el éxito compartido

- * Comenzar con la idea en mente de tener éxito.
 - La lógica invertida en el proceso de venta.
- * Definir objetivos de éxito: Objetivos PCP.
- * Cuatro piezas del "puzzle" de preparación.
- * El toque final: la preparación
 - La primera impresión.
 - 7 formas eficaces de construir la relación.
 - Descifrar el estilo del cliente.

cegoslatam.com



BEYOND KNOWLEDGE*

3. Descubrir el mundo oculto del cliente

- * Las diferentes motivaciones de compra.
 - Las 6 fuentes de motivación de compra.
 - ¿Cómo usar las motivaciones de SUCASO de manera práctica?
- * El arte de preguntar.
 - Hacer las buenas preguntas.
 - Ir más allá de la evidencia para comprender mejor al cliente.
- * La llave para obtener más información: la escucha activa.
 - Errores a evitar en la comunicación.
 - Técnicas de escucha activa.

5. Llevar el cliente hacia el acuerdo mutuo

- * Gestionar objeciones.
 - La construcción de objeciones en la mente del cliente.
 - Método de los 4 pasos para tratar las objeciones.
- * Llevar al cliente al acuerdo final.
 - Los desafíos racionales y emocionales en ambos lados.
 - Cierre: la responsabilidad del vendedor.
 - Cerrar la venta.
 - Manejar la venta sin cierre.

4. Presentar la propuesta

- * Validar la comprensión.
 - Los peligros inminentes.
 - Cumplir con las expectativas del cliente.
- * Adaptar la solución conforme a las necesidades detectadas.
- * Adaptar nuestro estilo al del cliente.

6. Construir el éxito a largo plazo

- * Cumplir la promesa:
 - Componentes de éxito en el seguimiento.
 - El comercial como líder del proyecto.
 - La comunicación, clave para tener éxito en el seguimiento.

Módulos de formación online opcionales:

- * Ponerse en lugar del cliente.
- * Preparar la venta para lograr el éxito compartido.
- * Descubrir el mundo secreto del comprador.
- * Presentar su oferta con pasión.
- * Concretar un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- * Construir el éxito compartido a largo plazo.

Comprender los 5 deseos del comprador



- 1]** «Sentirse importante».
- 2]** «Ser escuchado y entendido».
- 3]** «Recibir una propuesta adaptada».
- 4]** «Tomar la decisión correcta».
- 5]** «Continuar siendo importante».

Beneficios Adicionales

Beneficios para el participante:

- * A corto plazo, abordar la venta desde el punto de vista del cliente para centrarse en sus intereses y responder a ellos lo mejor posible.
- * A medio plazo, diferenciarse de los competidores y adquirir una mayor habilidad de venta y un mayor grado de empatía con el Cliente.
- * A largo plazo, adquirir el hábito de centrarse en el Cliente para conservar su fidelidad manteniendo su satisfacción en términos de atención, servicio y relación personal.

Formación blended opcional:

- * Módulos de formación online accesibles durante un año.
- * Atención y soporte durante el itinerario.

El Grupo Cegos



Casi **un siglo** de experiencia



U\$D 250 millones de ventas



1,000 empleados y **más de 3,000** consultores



Operaciones en **50** países



U\$D 30 millones invertidos en I+D



Capacitamos a **250,000** personas al año, una red de **1 millón** de alumnos



12,000 proyectos anuales para nuestros clientes



1,600 cursos de aprendizaje e-learning en **12** idiomas



Soluciones de aprendizaje diseñadas en diversas metodologías - aula, e-learning, aprendizaje digital



Consultoría operacional en *Learning & Development*

Contáctenos:



BEYOND KNOWLEDGE*

Cegos (Sede Regional en América Latina)

📍 Cerro el Plomo 5931, Oficina 905, Las Condes, Santiago, Chile

☎ +56 2 2840 0732 / +52 55 8663 3329 ✉ info@cegoslatam.com

🏠 www.cegoslatam.com