

# Comercial i màrqueting



## Com vendre des de tots els departaments: incrementar l'actitud comercial a tota l'empresa "A les empreses hi ha dos tipus de persones: les que venen i les que ajuden a vendre"

Codi 03191815

### Objectius:

- Establir l'impacte de totes les persones de l'empresa a la venda del producte/servei.
- Incrementar la capacitat de tots els professionals per a detectar oportunitats de negoci.
- Afavorir l'actitud proactiva cap a la venda i/o facilitar-la cap a l'equip comercial.
- Aplicar les tècniques i habilitats necessàries per afavorir la detecció de les necessitats dels clients, argumentar el producte/servei, superar objeccions i tancar operacions amb el client.
- Practicar situacions reals de l'empresa on aplicar les tècniques i habilitats per tal de transferir-les al lloc de treball.

### Destinatari:

Professionals que, en un moment o altre, tenen contacte amb el client extern, ja sigui des de l'atenció telefònica o presencial, tècnics assessorant al client, servei post-venda, finances... i que poden incidir en l'increment de vendes.

### Temari:

#### 1. L'orientació cap a la venda: oportunitats de negoci a tots els departaments.

- Les empreses orientades a la venda: actitud comercial a tots els departaments.
- Oportunitats de negoci des dels diversos departaments i posicions de l'empresa.
- Oportunitats de venda:
  - necessitats dels clients.
  - *up selling*.
  - *cross selling*.
  - millora de producte / servei.
  - millora de condicions...
- La col·laboració i coordinació amb el departament comercial.

#### 2. Tècniques i habilitats per a l'increment de la venda:

- Diagnosi de la situació:
  - Identificació de les necessitats i els motius de compra: escolta activa i preguntes clau.
- Argumentació de la proposta, del producte, de la promoció...:
  - Exposar els beneficis i els avantatges segons motivacions.
- Superació d'objeccions:
  - Actituds davant las objeccions.
  - Tècniques per a la resposta a les objeccions.
- Tancament de l'operació i compromís del client.
  - Actituds vers al tancament de l'operació.
  - Tècniques de tancament.
- Fase de seguiment:
  - Accions per a realitzar el seguiment.

### 3. Aplicacions pràctiques en casos reals.

- Casos reals d'oportunitats de negoci.
- Role-playing de trucades/visites.
- Enviament i resposta de mails.
- Anàlisi i conclusions.

#### **Professora:**

**Maite Rico.** Llicenciada en psicologia de les organitzacions i postgrau en economia i direcció d'empreses. És professora en l'àrea de recursos humans i la gestió comercial en programes d'escoles de negocis, universitats i altres institucions.

**Durada:** 12 hores

**Dates:** 17, 24 i 31 de maig de 2019

**Horari:** de 9.30 a 13.30 h

**Drets d'inscripció:**

156 € per a **Soci Preferent** Club Cambra Sabadell \* (40% de dte.)

208 € per a **Soci Bàsic** i per a treballadors d'empreses de la demarcació de la Cambra \* (20% de dte.)

260 € per a la resta de participants

**Inclou documentació**

**PLACES LIMITADES**