

“ATENCIÓN A CLIENTES”



TEMARIO:

- ❖ ¿COMO SE DEBE DE ABORDAR A UN CLIENTE?
- ❖ TIPOS DE CLIENTES:
 - ✓ Clientes Abusivos.
 - ✓ El Cliente Agresivo, etc.
 - ✓ El Polémico.
- ❖ ¿QUÉ ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO?:
 - ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
 - ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
 - ✓ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
 - ✓ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.
- ❖ EL TRATO CON EL CLIENTE:
 - ✓ Solicitarle su opinión. Contar hasta diez o más.
 - ✓ Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
- ❖ EL USO DEL TELÉFONO:
 - ✓ Saludar al interlocutor. Dar el nombre y cargo o departamento.
 - ✓ Ofrezcamos ayuda (Por ejemplo: "¿en qué le podemos ayudar?...").
 - ✓ Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
 - ✓ No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
 - ✓ No dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.
- ❖ LA HABILIDAD DE PREGUNTAR:
 - ✓ Establecer necesidades. Definir problemas.
 - ✓ Comprender. Obtener más información.
- ❖ EL CLIENTE ENOJADO:
 - ✓ No ponerse a la defensiva. No involucrarse en las emociones.
 - ✓ No provocar situaciones más irritantes. Calmar el enojo.
 - ✓ No hay que prometer lo que no se puede cumplir. Analizar a fondo el problema.
- ❖ LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.
- ❖ CALIDAD; "ES DAR AL CLIENTE LO QUE SE PROMETIÓ".
- ❖ EXCELENCIA; "ES SORPRENDER AL CLIENTE, DÁNDOLE MÁS DE LO QUE SE LE PROMETIÓ".



“LA PERSONALIDAD DE UN VENDEDOR COMPETITIVO”

TEMARIO:

- EVALUAR E IDENTIFICAR CUALIDADES DEL VENDEDOR EXITOSO.
- ¿QUÉ SIGNIFICA VENDER?
- VOCACIÓN DE SERVICIO.
- LA PERSONALIDAD DE UN VENDEDOR:
 - ✓ El éxito sin límite.
 - ✓ Facilidad de Palabra.
 - ✓ Mente positiva.
 - ✓ Memoria.
 - ✓ Ausencia de temores.
 - ✓ Autoestima.
 - ✓ Buen humor.
 - ✓ Metas a corto plazo.
 - ✓ Relaciones Humanas.
 - ✓ Amor a la profesión.
- LOS 7 HÁBITOS DE LAS PERSONAS ALTAMENTE EFECTIVAS".
- ROMPIENDO PARADIGMAS (PELÍCULA SOBRE PARADIGMAS):
 - ✓ ¿Qué son los Paradigmas en nuestra vida?
- ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES LA HONESTIDAD DE UN VENDEDOR?
- ¿COMO MANEJAR LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS?
- COMPETENCIAS QUE DEBE TENER UN VENDEDOR DE EXITOSO.
- ATRIBUTOS Y PERSONALIDAD DEL VENDEDOR PROACTIVO.
- INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL VENDEDOR.
- ACEPTACIÓN Y SEGURIDAD DE UNO MISMO. DESARROLLO DE LA CONFIANZA.
- MOTIVADORES EN LA VENTA Y PERSEVERANCIA.
- CAPACIDADES DE INTERACCIÓN:
 - ✓ Empatía y Socialización.
- ¿EJERCICIOS PARA DESARROLLAR:
 - ✓ La Autoestima
 - ✓ La Motivación, etc.





¿RECUÉRDAME SOY TU CLIENTE?



TEMARIO:

- ¿QUÉ ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO?
- CUMPLIMIENTO DE PROMESA.
- ACTITUD DE SERVICIO.
- COMPETENCIA DEL VENDEDOR.
- ETAPAS DEL ABORDAJE DE LOS CLIENTES:
 - ✓ Conocimiento de la empresa.
 - ✓ Planeación del trabajo de campo.
 - ✓ El equipo de trabajo.
 - ✓ La importancia del saludo.
 - ✓ Acciones de mercadeo directo.
 - ✓ El juego presupuestal.
 - ✓ Evaluación permanente.
- ❖ ¿CÓMO DAR LA MANO CORRECTAMENTE?:
 - ✓ El apretón de manos como forma de saludar.
 - ✓ ¿Se da de la misma manera la mano a un hombre que a una mujer?
 - ✓ Conocimiento de las características del producto.
 - ✓ Conocimiento de los segmentos de clientes objetivo.
 - ✓ Conformación de las bases de datos pertinentes.
 - ✓ Establecimiento de las estrategias de abordaje.
- SU MEJOR REGALO: UNA QUEJA DE SU CLIENTE:
 - ✓ ¿Sabemos qué es una queja? ✓ ¿Cuánto vale la lealtad de un cliente?
 - ✓ Prepárese para que su organización sea receptiva a las quejas.
- LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
- LOS SIETE PECADOS DEL SERVICIO.
- LOS 10 COMPONENTES BÁSICOS DEL BUEN SERVICIO.
- 10 REGLAS PARA UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE.
- ¿POR QUÉ NO SE QUEJAN LOS CLIENTES?:
 - ✓ Porque piensa que no va a servir de nada. ✓ Porque encuentra dificultad para hacerlo.
 - ✓ No se quejan pero se van.
- PORQUE SIENTE QUE ES UNA SITUACIÓN DESAGRADABLE Y PREFIERE EVITARLA.
- NO SE QUEJAN PERO SE VAN, ETC.



¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES LA COMUNICACIÓN PARA UN VENDEDOR?



TEMARIO:

- ❖ **COMUNICACIÓN E IMPACTO:**
 - ✓ Impacto de la comunicación
 - ✓ Barreras de la Comunicación
 - ✓ La Comunicación y el Cliente
 - ✓ Rapport, cómo conseguirlo
 - ✓ Lenguaje corporal Vs. lenguaje verbal
 - ✓ Actitudes del Comunicador
- ❖ **LA IMPORTANCIA DE LA PERSONALIDAD DEL COMUNICADOR:**
 - ✓ Imagen Corporal
 - ✓ La Mirada
 - ✓ El Lenguaje no verbal
 - ✓ La voz como recurso vital
 - ✓ La importancia del Lenguaje
 - ✓ Actitudes con las manos
- ❖ **¿CÓMO SUPERAR EL MIEDO EN HABLAR?**
 - ✓ Nuestro Cliente no es el enemigo al hablar con ellos.
 - ✓ Tener miedo los primeros minutos con nuestro cliente es algo natural.
 - ✓ Parte de este miedo es irracional.
 - ✓ Forma de combatir el miedo enfrente de un cliente.
 - ✓ Ejercicios para superar el miedo al hablar.
- ✚ **ELEMENTOS PARA COMUNICARSE CON EL CLIENTE:**
 - ✓ Postura y movimiento corporal.
 - ✓ Evitar apoyarse en la pared o en el escritorio.
 - ✓ Evitar la mirada hacia el techo o piso.
 - ✓ Evitar introducir nuestras manos en los bolsillos o cruzados.
 - ✓ Evitar columpiarnos etc.
- ✚ **DINÁMICAS ¿CÓMO DEBEMOS COMUNICARNOS CON NUESTRO CLIENTE?**
 - ❖ La importancia de la Musicoterapia.
 - ❖ Ejercicios de Relajación.
 - ❖ Ejercicio para generar nuevas Conductas.

PSICOLOGÍA DEL VENDEDOR

TEMARIO:

- ☯ ¿EL VENDEDOR DEBE DE SER PSICÓLOGO CON SUS CLIENTES?
- ☯ LA PSICOLOGÍA DE LA VENTA
- ☯ LOS RASGOS MÁS IMPORTANTES DEL VENDEDOR COMO PSICÓLOGO.
- ☯ EL DECÁLOGO DE SABER ESCUCHAR.
- ☯ SABER INTERPRETAR LA PERSONALIDAD DE SUS CLIENTES.
- ☯ LA IMPORTANCIA DE SER TOLERANTES Y MENTE ABIERTA.
- ☯ ANALIZAR, COMPRENDER, CONTROLAR A NUESTROS CLIENTES.
- ☯ MANEJAR Y RESOLVER CONFLICTOS.
- ☯ APLICAR TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN A NUESTROS CLIENTES.
- ☯ GUSTO POR LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: ¿CÓMO PUEDO DECIRLO DIFERENTE?
- ☯ ¿CÓMO TRATAR CON PERSONAS DIFÍCILES?
- ☯ EL VENDEDOR PSICÓLOGO DEBE DE MANEJAR LA TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN Y EL MANEJO DE ESTRÉS CON SUS CLIENTES.
- ☯ DINÁMICA (ROLE PLAYING).
- ☯ TIPOS DE CLIENTES:
 - ✓ Mal Pagadores.
 - ✓ Adictos a las Promoción y Ofertas.
 - ✓ Los Polémicos.
 - ✓ Agresivos.
 - ✓ Los Silenciosos e Introversos.
 - ✓ Tímido, etc.



¿PARA QUE CAPACITAR A SUS VENDEDORES?



TEMARIO:

- EVALUACIÓN A LOS PARTICIPANTES SI TIENEN LAS CUALIDADES PARA SER UN GRAN VENDEDOR.
- ¿SOY VENDEDOR?, ¿ME GUSTAN LAS VENTAS?
- DIFERENTES TIPOS DE VENDEDOR Y SUS CORRESPONDIENTES PERFILES:
 - ✓ Vendedor sedentario en tienda.
 - ✓ Vendedor “puerta a puerta”, a domicilio.
 - ✓ Vendedor de servicios, etc.
- FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL VENDEDOR
 - ✓ Aptitud. ✓ Grado de habilidades.
 - ✓ Grado de motivación.
- EVALUACIÓN DE AUTOESTIMA DEL VENDEDOR.
- EL VENDEDOR EFICIENTE
 - ✓ Los 3 conocimientos del vendedor eficiente.
 - ✓ Las 4 habilidades del vendedor eficiente.
 - ✓ Los 5 comportamientos del vendedor eficiente.
- ¿DEBE DARSE PRIORIDAD AL TRABAJO SOBRE LOS PUNTOS FUERTES O SOBRE LOS PUNTOS DÉBILES?
- ELABORAR UN PROYECTO PLAN DE VIDA Y CARRERA.
- CASOS PRÁCTICOS PARA EL CIERRE DE VENTAS.

TÉCNICAS PARA UN SUPERVISOR COMPETITIVO DESARROLLANDO EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

TEMARIO:

HABIIDADES DEL SUPERVISOR

+ ¿QUÉ ES EL SUPERVISOR COMPETITIVO?

- La relación del Supervisor Competitivo con la empresa.
- La relación del Supervisor Competitivo con los subalternos.
- La relación del Supervisor Competitivo consigo mismo.

+ DINÁMICA GRUPAL.

+ ERRORES MÁS COMUNES DEL SUPERVISOR:

- ✓ Soberbio. ✓ Incumplidor.
- ✓ El sabelotodo. ✓ Temeroso, etc.

+ EL ARTE DE RECONOCIMIENTO “COMO MOTIVAR A SU EQUIPO DE TRABAJO”:

- ✓ El enriquecimiento del trabajo. ✓ feedback, por parte del Supervisor Competitivo.
- ✓ La participación y delegación. ✓ Evaluación del rendimiento laboral.

+ OYES O ESCUCHAS.

+ Dinámica (¿Qué tanto sabes escuchar?)

LIDERAZGO COMPETITIVO

+ DESCUBRE TU LIDERAZGO (EVALUACIÓN)

+ ¿QUÉ ES EL LIDERAZGO COMPETITIVO?

+ EL LÍDER NACE O SE HACE.

+ CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE LIDERAZGO HACIA LA COMPETENCIA.

+ COMO DESARROLLAR TUS HABILIDADES DE LIDERAZGO COMPETITIVO

+ COMO DESARROLLAR Y EFICIENTAR A LOS EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO A TRAVÉS DE TU LIDERAZGO

+ DINÁMICA (ASSESSMENT CENTER)

COMO DESARROLLAR EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

+ EVALUACIÓN A LOS PARTICIPANTES, QUE TANTO SABE SOBRE SU EQUIPO DE TRABAJO, TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT.

+ CÓMO DESARROLLAR A UN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.

+ LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ANTE EL EQUIPO DE TRABAJO.



- + DIFERENCIA ENTRE PROBLEMA Y CONFLICTO.
- + TIPOS DE CONFLICTOS:
 - ✓ Personales.
 - ✓ Familiares.
 - ✓ Laborales.
- + ¿COMPAÑEROS DE TRABAJO O RIVALES?
- + DINÁMICA ¿CÓMO INTEGRAR Y FORMAR EQUIPOS DE TRABAJO?

CÓMO EFICIENTAR LOS PROCESOS: PASOS PRÁCTICOS PARA LOGRAR EFICIENCIA EN EL TRABAJO

- + EVALUACIÓN PARTICIPANTES PARA CONOCER LA EFICIENCIA LABORAL.
- + ¿QUÉ ES PLANEACIÓN DEL TRABAJO?.
- + QUE SON LAS 5S PARA SER MÁS EFICIENTE EN EL TRABAJO.
- + QUE ES IMPORTANTE DE LO URGENTE EN LA CONFORMACIÓN DE MI TRABAJO.
- + COMO PUEDO PRIORIZAR MÍ TIEMPO PARA SER MÁS EFICIENTE EN EL TRABAJO.
- + TÉCNICAS PARA COMBATIR A LOS LADRONES DE TIEMPO.
- + EFICIENCIA VS. EFECTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
- + BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA Y LA CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA PARA SER MÁS EFICIENTE EN LA EMPRESA (VIDEOS).



“DESARROLLO DE HABILIDADES DEL VENDEDOR HACIA LA ATENCIÓN DEL CLIENTES PARA SER MÁS COMPETITIVO DANDO RESULTADOS CONTUNDENTES”



TEMARIO:

- ❖ EVALUACIÓN A LOS PARTICIPANTES A TRAVÉS DE LA PRUEBA (INVENTARIO DE LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR (12 FACTORES).
- ❖ ¿SOY VENDEDOR?, ¿ME GUSTAN LAS VENTAS?
- ❖ LA PERSONALIDAD DE UN VENDEDOR:
 - ✓ El éxito sin límite.
 - ✓ Facilidad de Palabra.
 - ✓ Mente positiva.
 - ✓ Memoria.
 - ✓ Ausencia de temores.
 - ✓ Autoestima.
 - ✓ Buen humor.
 - ✓ Metas a corto plazo.
 - ✓ Relaciones Humanas.
 - ✓ Amor a la profesión.
- ❖ DINÁMICA (MESAS DE TRABAJO, PARA ANALIZAR LA PERSONALIDAD DE UN VENDEDOR EXITOSO).
- ❖ LA IMPORTANCIA DE LA PERSONALIDAD DEL VENDEDOR EXITOSO:
 - ✓ Imagen Corporal.
 - ✓ La voz como recurso vital.
 - ✓ La Mirada.
 - ✓ La importancia del Lenguaje.
 - ✓ El Lenguaje no verbal.
 - ✓ Actitudes con las manos.
- ❖ DINÁMICA (SE TOMARA VIDEO, 1RA. SESIÓN COMO ABORDAR A UN CLIENTE, RETROALIMENTACIÓN).
- ❖ PELÍCULA VENDEMOS O NOS COMPRAN.
- ❖ ENTONCES UN VENDEDOR TIENE QUE ¿VENDER Ò ASESORA?
- ❖ ¿COMO SE DEBE DE ABORDAR A UN CLIENTE?
- ❖ DINÁMICA (SE APLICARA LA PRUEBA ODT, ¿EL VENDEDOR SABRÁ ESCUCHAR A SUS CLIENTES?).
- ❖ TIPOS DE CLIENTES:
 - ✓ Clientes Abusivos.
 - ✓ El Polémico.
 - ✓ El Cliente Agresivo, etc.
- ❖ ¿CÓMO SUPERAR EL MIEDO EN HABLAR?
 - ✓ Nuestro Cliente no es el enemigo al hablar con ellos.
 - ✓ Tener miedo los primeros minutos con nuestro cliente es algo natural.
 - ✓ Forma de combatir el miedo enfrente de un cliente.
 - ✓ Ejercicios para superar el miedo al hablar.



- ❖ DINÁMICA (EVALUACIÓN, QUE TIPO DE LIDERAZGO, TIENE QUE SER EL VENDEDOR).
- ❖ ETAPAS DEL ABORDAJE DE LOS CLIENTES:
 - ✓ Conocimiento de la empresa.
 - ✓ Conocimiento de las características del producto.
 - ✓ Establecimiento de las estrategias de abordaje.
 - ✓ El juego presupuestal.
 - ✓ Evaluación del cliente.
- ❖ ¿POR QUÉ NO SE QUEJAN LOS CLIENTES?
 - ✓ Porque piensa que no va a servir de nada.
 - ✓ Porque siente que es una situación desagradable y prefiere evitarla.
 - ✓ Porque encuentra dificultad para hacerlo.
 - ✓ No se quejan pero se van, etc.
- ❖ DINÁMICA (SE TOMARA VIDEO, 2RA. SESIÓN COMO ABORDAR A UN CLIENTE, RETROALIMENTACIÓN).
- ❖ LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.
- ❖ EJERCICIO PARA GENERAR NUEVAS CONDUCTAS.