

PROGRAMA DE VENDA CONSULTIVA

PRESENTACIÓ I ANTECEDENTS

En un món tan globalitzat i amb constant revolució tecnològica el paradigma de mercat s'ha modificat substancialment. La venda tradicional comença a ser incapaç de donar resposta a aquests nous desafiaments ja que els clients d'avui han canviat dràsticament les seves expectatives sobre el paper del venedor. Ja no es busca un venedor de productes o serveis sinó que esperen **un assessor amb coneixement del client que l'ajudi amb la seva relació i a millorar el negoci.**

Fer de la "forma de vendre" un **avantatge competitiu**, tal com pot ser-ho el propi producte o servei.

Centrar la venda en el client en lloc de en els beneficis del producte, suposa un canvi radical en els processos de venda.

Cal anar cap a un tipus de venda **que aporti valor** més enllà del producte o servei que sol·liciti i per això cal analitzar i conèixer les característiques de cada grup i de cada individu com a única via per a garantir l'èxit de la relació.

Per això, EADA i la UEA, plantegem un programa enfocat a l'atenció dels clients amb l'objectiu d'augmentar-ne el nombre i d'aconseguir la seva fidelització mitjançant la tècnica de Venda Consultiva.

OBJECTIUS DEL PROGRAMA

- Adquirir una visió global de la planificació comercial
- Generar estratègies que permetin diferenciar-se de la competència
- Dominar el procés de la Venda Consultiva
- Transformar el comercial tradicional a consultor-assessor de clients
- Augmentar la productivitat dels equips comercials
- Millorar les competències comercials:
 - Millorar el rendiment del temps
 - Millorar la capacitat d'escolta
 - Utilitzar el llenguatge com a base d'una bona comunicació
 - Emprar l'argumentació racional i emocional
 - L'ús de la intel·ligència emocional
- Treballar la negociació com estratègia comercial per aconseguir millor resultats
- Mesurar resultats i modificar comportaments
- Desenvolupar propostes de valor orientades a oferir la millor solució al client
- Desenvolupar les habilitats que ajudin a aportar valor en la millora del negoci

INFORMACIÓ DEL PROGRAMA



- ✓ **DATES:** Dilluns 12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre
- ✓ **HORARI:** 16h a 20h
- ✓ **DURADA:** 16 hores



- ✓ **LLOC:** UEA (Ctra. de Manresa, 131 d'Igualada)



- ✓ **Preu socis:** 850 € / **Preu no socis:** 950 €



- ✓ **INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS:** UEA
Pilar Moreno 938052292 / formacio@uea.cat

CONTINGUTS DEL PROGRAMA (I)

Mòdul I - La venda consultiva: Planificació i preparació comercial

Planificació Comercial

- Definició d'objectius d'acció comercial.
- Anàlisi de punts forts i dèbils .
- Concepte de client. Qui decideix i qui recomana en l'organització dels nostres clients.
- Criteris de segmentació dels clients, segons volum i contribució al objectiu.
- Rendibilitat per impacte de visita.

Preparació comercial

- Definició de l'objectiu de la visita o acció comercial.
- Què sabem del client, del seu compte, de les seves relacions,...
- Qui decideix què a casa el client

Venda consultiva

- Mapping de clients. El poder de cada interlocutor (DAN)
- Atenció al client.
 - Comunicació no verbal (test).
 - Intel·ligència emocional.
 - Capacitat d'escolta.
 - Perfils de clients segons personalitat.
- Adequació d'informació per perfil de client.
- Tècnica compra /venta consultiva.
- Model de preguntes SPIN.

Role play action.



CONTINGUTS DEL PROGRAMA (II)

Mòdul II - La venda consultiva: Procés de venda i negociació

Procés de venda

- Tècnica Around: com conèixer al client.
- Quins actors intervenen: Tècnica DAN.
- Venedor Assessor.
- Preparació del Target.
- Comunicació no verbal, micro y macro expressions.
- Les objeccions i el seu tractament.
- El Tancament.
- Arribar a un acord.



Negociació Comercial

- Preparació de la negociació: personal, emotiva, racional.
- Interessos vs declaracions.
- Estratègia de modificació dels estils de negociació.
- Tècnica MAPAN.
- Trampes de la negociació.
- Acceleradors del Tancament.
- Frens i com salvar-los.
- Como arribar a un acord.

HPS Refresh & Reality

- Acoratge de conceptes clau.
- Situacions reals viscudes pels participants.
- Estratègia modificació d'estils, Role Play.
- Valors HPS.

DOCENT DEL PROGRAMA



Víctor Moliner és diplomat en Direcció General d'Empreses i en Direcció de Marketing per EADA i en el Programa de Desenvolupament Directiu d'IESE. Ha impartit formació In Company en un gran nombre d'empreses com Basf, Nestlé o Abertis Telecom. Completa la seva dedicació com professor d'EADA gestionant projectes de consultoria d'empreses en l'àrea de vendes i marketing. Actualment és Director General de l'empresa CoreTarget Consulting. Les seves àrees d'especialització són Estratègia, Marketing Estratègic i Intern, Política de Distribució, Política de Preus i Vendes.