



Como mejorar tus ventas con Inteligencia emocional

21 horas, del 3 al 26 de junio de 2019

Lunes y miércoles de 16.30h a 19.30h

C/ Aragón 215, 1ª planta, 07008, Palma

Objetivos

- Atender a los clientes con Excelencia aplicando las últimas técnicas de venta Emocionales
- Empatizar con los clientes, conectar con sus necesidades y despertar lo que les ilusiona.

Contenidos

1) Módulo de introducción: Inteligencia emocional para la atención al cliente.

- Pilares fundamentales de la IE para la atención al cliente
- Competencias emocionales para la atención al cliente y resolución de conflictos.

2) Módulo de Competencias emocionales: comunicación.

- Técnicas de comunicación eficaz con el cliente.
 - Técnicas de la comunicación no verbal - kinesia
 - Escucha activa.
 - Comunicación asertiva.
- Particularidades en la comunicación: Teléfono, mail...
- Prácticas.

3) Módulo de Competencias en Técnicas de Ventas.

- Gestión de las fases de la venta.
 - Presentación.
 - Argumentario y Objeciones
 - Presentación de la oferta.
 - Cierra.
 - Prácticas

4) Módulo de Competencias emocionales para despertar necesidades.

- Anticipación con concentración enfocado a los servicios
- Que reclaman los clientes, que esperan de nosotros.
 - Quejas y reclamaciones: vínculo esencial con los clientes.
 - Exploración en sus necesidades no manifiestas.
 - La reclamación como una posibilidad de mejora y fidelización del cliente.
 - Prácticas

5) Módulo de Competencias sobre la imagen personal, el trato con el cliente, la proyección de la empresa y la empatía bien entendida.

- Regulación y coherencia de la imagen personal.
- Técnicas de trato al cliente, máxima observación.
- La empatía emocional.
- El corporativismo en nosotros.
- Prácticas

Destinatarios

Personas que traten con el público en todos los ámbitos

Enric Castro
Coach

Ponente



Master Coach Metacognitivo y Formador multisectorial.

Horario

Lunes y miércoles de 16.30h a 19.30h. El lunes 24 de junio no habrá sesión formativa al ser festivo.

Metodología

Fusión de formación, Neuroventas, Coaching comercial y psicología del consumidor

Requisitos y/o documentación a presentar por los participantes

Antes del inicio del curso: Solicitud de participación.

Si desea que BSEF realice los trámites para la bonificación de la formación deberá entregar los datos y convenio de agrupación de empresa debidamente cumplimentado con un mínimo de 3 días antes del inicio del curso.

Titulaciones

Los alumnos al finalizar el curso recibirán un certificado acreditativo de su participación en el mismo.

Cuota de inscripción:

273€ (260€ para asociados a la CAEB y desempleados) antes del inicio del curso e incluye la asistencia a las sesiones y la documentación. Si la empresa dispone de crédito formativo, BSEF incluye en este precio la gestión de la bonificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El pago será imprescindible para la realización de los trámites necesarios para la posterior bonificación de dichas actuaciones por parte de la empresa. 100% Bonificable.

BONIFICACIÓN: Bonificable a través del sistema de bonificación de la Seguridad Social

* El importe de bonificación indicado se basa en la aplicación de baremos económicos máximos/hora/alumno regulados en el Real Decreto 395/2007. No obstante las empresas han de tener en cuenta otras variables tales como crédito disponible y porcentaje de cofinanciación privado exigido.

Lugar de realización: C/ Aragón, 215, 1ª planta. 07008 . Palma de Mallorca Tel.971 70 60 08

formacion@caeb.es www.caeb.es/formacion