

apd

Seminario

ASOCIACIÓN PARA EL **PROGRESO DE LA DIRECCIÓN**

EDICIÓN ACTUALIZADA

PLAZAS LIMITADAS

2x1

Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

Pamplona, 5 de abril de 2017

apd Asociación para el
PROGRESO
de la **DIRECCIÓN**
el saber conecta

 **abantian**
EQUIPOS Y NEGOCIOS QUE AVANZAN

Presentación

Todas las personas de una organización tienen una mayor o menor interacción con los clientes. Para el cliente cualquier persona de la organización con la que interactúa representa a esa organización.

Cómo podemos estar todos mejor enfocados y preparados para interactuar con los clientes y aprovechar oportunidades de generar valor y negocio.



Objetivos del Seminario

- Ofrecer a personas que no tienen responsabilidad comercial directa herramientas y recursos para tratar con los clientes
- Ser más conscientes de las oportunidades comerciales que podemos aprovechar los profesionales no comerciales
- Comprender cómo podemos aprovechar dichas oportunidades
- Contribuir a la orientación al cliente que tienen los profesionales no comerciales en las empresas
- Facilitar herramientas y recursos comerciales a personas que, teniendo un perfil más técnico, deben desarrollar labores comerciales.

Javier Martín Aldea

Consultor-facilitador en Abantian, equipos y negocios que avanzan

Cuenta con amplia experiencia dirigiendo proyectos de consultoría y de formación, ayudando al desarrollo de equipos profesionales en numerosas organizaciones. Colabora además como ponente habitual en varios másteres y conferencias.

Entre sus trabajos habituales se incluyen programas de Estrategias de Orientación al Cliente, Innovación para el desarrollo del Negocio, Modelado de la Actuación Comercial, Diseño e Implantación de Modelos de Relación con el Cliente, Diseño e Implantación de Modelos de Prestación de Servicios, y numerosos proyectos creados a medida a petición de clientes.

Ion Uzkudun Amunarriz

Consultor-facilitador en Abantian, equipos y negocios que avanzan

Ha desarrollado su experiencia profesional en el asesoramiento a organizaciones, y ha trabajado como consultor en el diseño y ejecución de proyectos, y como facilitador en la dinamización de talleres y acciones formativas y de desarrollo.

En su carrera ha trabajado para firmas de consultoría en Francia, Reino Unido y España, así como consultor autónomo. Además es co-fundador de diferentes iniciativas empresariales. Ha realizado proyectos de consultoría estratégica, de organización y recursos humanos, y de desarrollo en habilidades y formación en más de 30 organizaciones diferentes.

Abantian es una empresa de consultoría especializada en ayudar a las personas y equipos que trabajan en las organizaciones a hacerlo mejor, con servicios orientados a la vida interna de las organizaciones (trabajo en equipo, dirección de equipos, gestión de proyectos,...) y a la vida externa de las mismas (orientación al cliente, mejoras en las ventas y en la prestación de servicios, etc.)

09:15 h Recepción de asistentes

09:30 h Presentación

09:35 h **Cómo buscar conversaciones con los clientes para generar negocio**

- Los mercados son conversaciones
 - Orientación al cliente 2.0
 - Cómo les gusta comprar a los clientes, qué compran los clientes
 - Los profesionales no comerciales también podemos generar negocio y fidelizar clientes
 - El modelo CAB y la Venta Consultiva
 - Si tú no le das al cliente lo que busca, alguien lo hará por ti
 - Errores típicos y dificultades en las conversaciones comerciales
 - Claves y herramientas principales para conversar con el cliente cuando hay una oportunidad comercial
-

11:30 h Pausa café

12:00 h **Cómo atender conversaciones comerciales sin ser comercial. El proceso relacional 6P-6i para relacionarse con los clientes**

- Claves y herramientas para la prospección
- Cómo proponer a los clientes reuniones de carácter comercial
- Cómo posicionarse como profesionales de tipo socio aliado, en lugar de proveedores
- Técnicas conversacionales para conducir una conversación comercial
- Técnica de preguntas y escucha para Venta Consultiva
- Cómo personalizar y presentar propuestas de valor con mayores posibilidades comerciales

14:00 h Almuerzo de trabajo

16:00 h **La Experiencia Cliente para fidelizar y desarrollar el negocio desde la relación**

- Cómo están evolucionando las expectativas de los clientes
 - Los comportamientos cómplices de los clientes: qué son y cómo conseguirlos
 - El Valor Percibido por el Cliente
 - Los costes de usuario y las incertidumbres como devoradores de valor
 - Las expectativas de los clientes, cómo descubrirlas y cómo manejarlas
 - Los momentos de la verdad
 - El análisis vivencial o Customer Journey map
 - Recursos y herramientas para el diseño de la experiencia de cliente
-

19:00 h Cierre del Seminario

Seminario

Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

Pamplona, 5 de abril de 2017

Informaciones prácticas

- Día: **5 de abril, 2017**
- Lugar: Pamplona – Sede de CEN
(Dr. Huarte, 3)
- Horario: De 9:30 a 14:00 h y de 16:00 a 19:00 h
- Inscripciones: www.apd.es
- Información: 94 423 22 50 / inscripcionesnorte@apd.es

Cuotas de inscripción

El precio para Socios de APD y entidades colaboradoras es de 325 euros (más el 21% de IVA)

No socios 545 euros (más el 21% de IVA).

Promoción especial 2x1. Inscribe a dos personas de tu misma organización y paga sólo una cuota.

Los precios incluyen documentación y almuerzo de trabajo.

Para formalizar la reserva de plaza y aplicar los descuentos exclusivos para socios es IMPRESCINDIBLE abonar la cuota de inscripción.

Cancelaciones

Se retendrá el 100% del importe si la anulación se produce con menos de 48 horas de antelación.

Forma de pago

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la reunión por medio de los siguientes procedimientos:

- Domiciliación bancaria
- Transferencia a favor de APD:
Caixabank: ES54-2100-6440-0521-0009-2274
Banco Santander: ES42-0049-1182-3721-1003-3641
- Cheque nominativo

A la hora de realizar la transferencia bancaria, por favor indiquen razón social de la empresa y nombre y apellidos de la/s persona/s asistente/s.



Colaboran:

