
CONTENIDO DEL PROYECTO

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

- Se propone desarrollar el Programa de Formación en 6 sesiones de 3,5h cada una.



CONTENIDOS

LA ORGANIZACIÓN DE NUESTRAS TIENDAS PARA SER MÁS EFECTIVOS

Día 1 La organización de nuestras tiendas para ser más efectivo	Día 2 Actitud proactiva en venta en tienda	Día 3 Técnicas de venta efectiva en nuestro establecimiento	Día 4 Atención al cliente de calidad	Día 5 Las claves del marketing retail	Día 6 Conocerse para gestionar mejor
---	--	---	--	---	--

Objetivo:

Facilitar los conocimientos necesarios para que los participantes puedan definir una estrategia de organización de sus establecimientos de forma sencilla.

Se utilizará el conocido modelo canvas como herramienta de análisis y plan de acción

Contenidos:

- Definición de valor
- La ecuación de valor
- El modelo canvas para analizar las áreas de generación o pérdida de valor de las siguientes áreas:
 - En partners clave del negocio
 - En actividades clave
 - En recursos
 - En portfolio
 - En canales
 - En relaciones con los clientes.
- Monetización
 - Estructura de costes
 - Fuente de Ingresos



CONTENIDOS

ACTITUD PROACTIVA EN VENTA EN TIENDA



Objetivo:

- Facilitar que los participantes puedan aprender a desarrollar y mejorar sus actitudes personales y profesionales.

Contenidos:

El “Vendedor Psicológico”:

- El origen de las actitudes y su influencia en nuestro comportamiento
- Las actitudes como factor multiplicador del potencial: (Conocimientos + Habilidades) x Actitud.
- Las actitud del vendedor vs. producto / mercado / precio

La Inteligencia Emocional y Proactividad Comercial :

- Capacidad de transmitir confianza.
- Conocimiento de producto / competencia.
- Buena gestión del tiempo.
- Orientación a resultados.
- Como conseguir mayor proactividad comercial.
- Actitud ante los dos “miedos” profesionales
 - Miedo al fracaso.
 - Miedo al rechazo



CONTENIDOS

TÉCNICAS DE VENTA EFECTIVA EN NUESTRO ESTABLECIMIENTO



Objetivo:

- Facilitar técnicas para que los profesionales de ventas sepan sacar el máximo provecho de su actividad comercial.

Contenidos:

- Fase 1. Los pasos previos.
 - El estado de nuestro establecimiento
- Fase 2. Introducción:
 - Saludo y presentación.
 - Los primeros 4 minutos: la primera imagen.
- Fase 3. Presentación de la Oferta con énfasis en el Beneficio para el cliente.
 - Secretos de la persuasión y sugestión.
 - Argumentario de ventas centrado en beneficios
- Fase 4. Argumentación de Objeciones y defensa del precio.
 - Principales tipos de objeciones.
 - Cómo hacer frente a las objeciones.
- Fase 5. Cierre / No cierre.
 - Detección de momentos e indicadores de cierre.
 - Las preguntas de cierre.
- Fase 6. El Seguimiento



CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE DE CALIDAD



Objetivo:

Facilitar los conocimientos necesarios para que los participantes puedan definir una estrategia de atención al cliente

Contenidos:

Atraer más clientes

- El valor de un cliente

Vender de forma excelente

- Las bases de la atención al cliente

Satisfacer de forma memorable

- Definiendo la experiencia de cliente
- La importancia de las expectativas

Fidelizar a largo plazo

- Las bases de la atención percibida
- La ecuación e valor
- Gestión de quejas y reclamaciones.



CONTENIDOS

CONOCERSE PARA GESTIONAR MEJOR



Objetivo:

- Facilitar técnicas de autoconocimiento para poder entender los puntos fuertes y áreas de mejora para la correcta gestión de las personas.

Contenidos:

Autoconocimiento: Sistema InsightsPro: Comportamientos y Valores.

- Los participantes realizarían dicho test con anterioridad y recibirían feedback de sus resultados.
- Ellos verían también cómo deben interactuar con los diferentes perfiles de las personas con los que interactúan
- Como conseguir mayor proactividad comercial.

La Inteligencia Emocional:

- Capacidad de transmitir confianza.
- Actitud positiva / Trato agradable / Empatía.
- Buena gestión del tiempo.
- Orientación a resultados.

