

## WORKSHOP DE TREBALL

### **La Venda Emocional orientada a resultats (El client no compra els teus productes, et compra a tu)**

**Abandona definitivament un món poc personalitzat i superficial. Crea una Proposta imprescindible.** Crea una opció definitiva i diferent. Sigues únic realitzant una bona connexió i un bon argument i atrauràs als teus clients. **Coneix les claus per aconseguir clients lleials. No et perdís un taller amb resultats definitius.** D'una forma efectiva aquest Programa permetrà avançar en el teu Clima Emocional, Rendiment i la Productivitat incrementant al mateix moment l'entusiasme i la satisfacció.

Un entrenament emocional en **Habilitats de Comunicació** relacionades amb la posada en marxa d'un Programa de Protocol i Excel·lència que facilitarà el camí del benestar del client cap a una experiència inoblidable. **Sabem que les persones contribuïm directament al plaer o al desplaer del client.**

El contagi dels estats d'ànim és inevitable i acaba repercutint positivament o negativament en el servei al client. Crear una connexió potent, a partir de la qual, la relació, sigui d'alt impacte, és una competència pendent a desenvolupar. **No trobis clients per als teus productes, troba productes per als teus clients.**

**És per això, que aquest Programa persegueix els següents Objectius:**

- **Aconseguir** posar en marxa una bon paquet d'Habilitats Relacionals de Connexió i Comunicació, Metodologia de Venda, Protocol d'Excel·lència Comercial i Hospitalitat al client.
- **Fer efectiva l'avaluació i mesurament** dels principals indicadors tant quantitativs com qualitativs per tal de millorar els resultats esperats.
- **Assegurar la sistematització** dels nous hàbits de coneixement perquè siguin posats en l'acció directa.

**A qui es dirigeix:**

**Empreses de Comerç i Serveis que formen part de les Associacions de Comerciants.** Ideal per a comerciants amb ganes i que vulguin créixer tant personal com empresarialment i en conseqüència obtenir resultats a curt termini.

## **Programa: Eines que ajuden a la Fidelització**

### **1. LA GESTIÓ DE LA CULTURA DE L'HOSPITALITAT**

- El 66% dels clients que han canviat de marca ho han fet per un pobre Servei.
- El mapa del Cicle de Vida del Client. L'experiència en l'abans, durant i després.
- Definició dels moments que importen.
- El Mapa de Empatia del client.
- Moment de WOW! Si hi ha connexió amb el client es produeix un clic!
- El focus és el client; no vendre-li al client. Formar part de la solució del nostre client.
- Busquem un canvi emocional.
- Cultura de Servei.
- Escolta activa.
- Preparació mental per vendre. El procés Pensament – Postura – Emoció – Conducta.

### **2. UN PROTOCOL D'EXCEL·LÈNCIA**

- Establiment: L'Espai de Connexió Progressiva.
- El DISC Retail: cada venda serà única i personalitzada.
- La Acollida: el primer moment de veritat.
- Com captar els desitjos del client.
- Com ajudar a escollir.
- La gestió de l'estada: una experiència acollidora.
- El MAI (Moment Agradable Inesperat)
- Un Bon Final incrementa la Fidelització.
- Mantenir-te en la ment del client. Trobar una manera sistemàtica.
- Com potenciar una venda de relació. Mantenir informat al client. Organitzar activitats.
- Exemples d'èxit.

### **3. APLICACIONS**

- Debat sobre les preocupacions dels participants. El primer pas per "vendre més" és tractar les vostres preocupacions.
- Treball col·lectiu: què apporto (Valor afegit individual diferencial des de la Diversitat i la Contribució) i què demano (des de les Sinergies i Interaccions positives). Retorn de benefici al meu negoci.

**Entrenament pràctic en Aula + 1 visita a l'establiment per aplicació pràctica dels Coneixements adquirits en l'Aula.**

**Formador: Xavier Borràs**

Xavier Borràs: • BELBIN TEAM ROLES ACCREDITED • Certified DISC Behaviour Analyst International Disc Institute.

• Postgrado en Psicomorfología