

P.I.T.A.C

Programa Intensivo Transformacional en Atención al Cliente



“No puedes esperar resultados diferentes, si haces siempre lo mismo”.

Albert Einstein



Nos sentimos privilegiados al presentarte P.I. T. V.

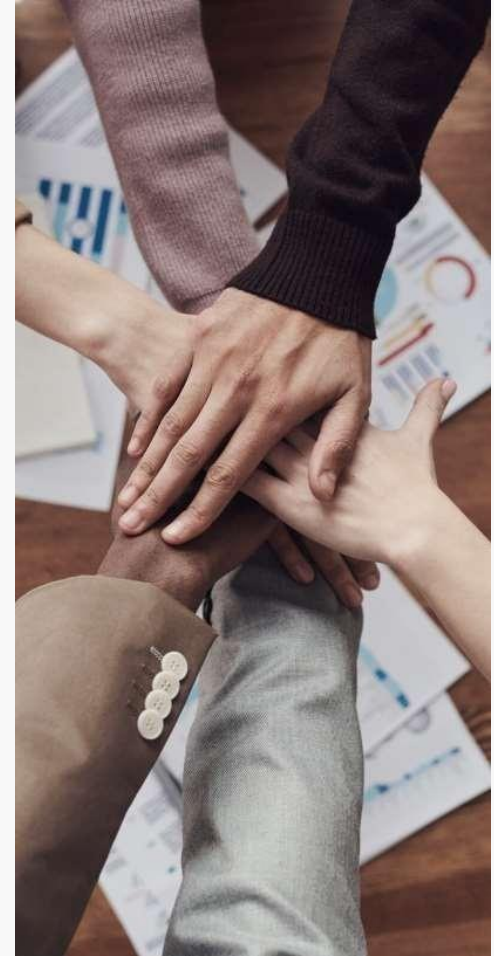
PRESENTACIÓN

En el competitivo mundo de los negocios donde los jugadores interactúan, con modelos muy similares, se requiere marcar la diferencia y aprovechar las ventajas competitivas que de ella se derivan; esto es particularmente cierto cuando de atención al cliente hablamos, máxime que es el área funcional que está dedicada a producir ingresos a diferencia de las otras dependencias de cualquier organización, se requiere gente con espíritu y deseos de tomar el mundo de los negocios, de construir relaciones y de expandir las ventajas de trabajar con personas comprometidas y entregadas al mutuo desarrollo, en una indisoluble sinergia de éxito VENDEDOR – CLIENTE.

¡Estamos encantados de tenerte a bordo!

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Capacitar a los participantes para analizar, evaluar y aplicar en su trabajo diario las ideas, conceptos y estrategias Efectivas en la Atención al Cliente de acuerdo al modelo T.E.P. Técnicas de Entrevista Personalizada.



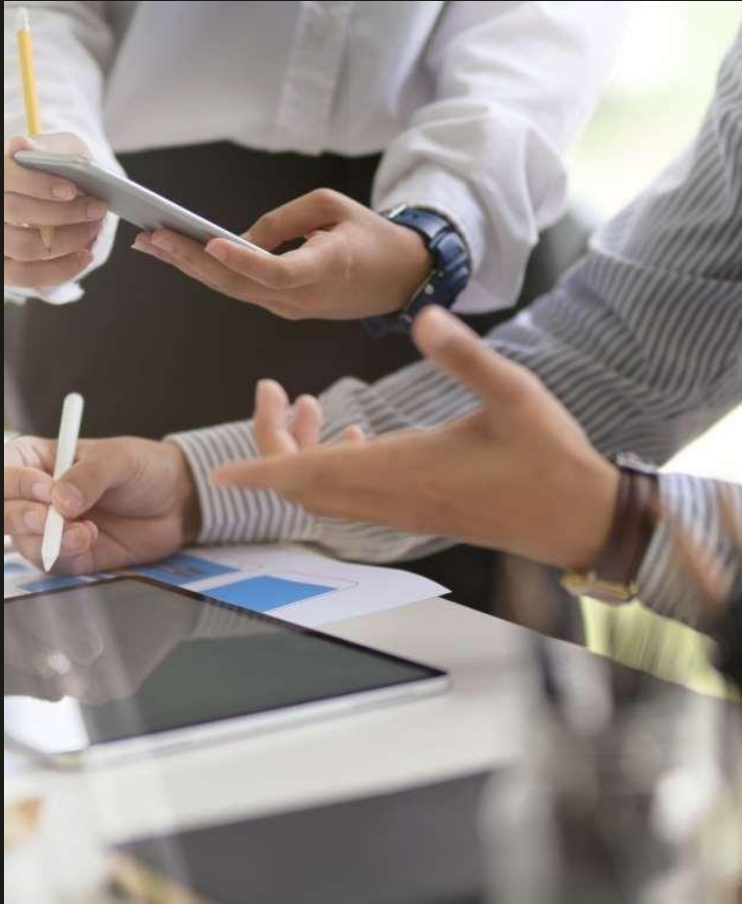
IV

¡Disfrutemos del Viaje!

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocimientos de las necesidades, metas, deseos de la otra mitad de nuestro negocio - el cliente -
- Identificar el peso de los factores como la gestión de la Información en la Atención al cliente.
- Potenciar las habilidades personales, liderazgo y empatía
- Conocer el eje articular del proceso efectivo de Fidelización al cliente
- Lograr que el participante maneje adecuadamente las técnicas de la comunicación interactiva.
- Empoderar al participante de una visión transformacional individual y colectiva





A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Representantes comerciales, key Account manager, Directivos, Gerentes, Coordinadores, Líderes, Jefes, Supervisores, que requieran desarrollar el talento propio y el de la organización.

METODOLOGÍA



El programa se desarrolla en modalidad virtual sincrónico, de forma teórico-práctico, con el firme objetivo de potencializar las habilidades y competencias a través de la aplicación de los diferentes procesos, módulos, materiales y herramientas que se necesiten para una mejor comprensión por parte del estudiante, manteniendo una alta motivación participativa en el intercambio de ejercicios y análisis prácticos.

El programa será calificable, primero, como reto personal por alcanzar las metas propuestas, segundo, para que Gerencia y Talento Humano estén al tanto del desarrollo de sus colaboradores, en el caso de pertenecer a una organización.



CONTENIDO MODULAR

✓ ORIENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN HACIA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.

- De la Axiología y los valores organizacionales
- Actitud generadora de cambio
- Inteligencia Emocional a mi servicio
- Competencias, Compromiso, Contribuciones:
La cadena del éxito
- Creatividad, Innovación Iniciativa: Acciones a favor
- El Lenguaje de la excelencia en la Atención al Cliente.



- Ejercicios para desarrollar la empatía
- Ejercicios para desarrollar el rapport
- Mejorar la escucha empática
- Aplicaciones de la Inteligencia Emocional para la consecución de los logros personales

✓ INVESTIGACION CUALITATIVA Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

- Psicología del consumidor - clasificación de clientes
- Determinantes individuales - colectivos del cliente
- Investigación cualitativa: Perfiles psicográficos – demográficos - geográficos - tecnológicos del cliente
- Negociando con clientes “difíciles”
- El cliente de esta época post pandemia



CONTENIDO MODULAR

✓ EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- Modelo comunicacional efectivo
- El arte de la escucha
- El método P.S.I.E.R.
- Comunicación asertiva con mi cliente interno
- Comunicación verbal y gestual
- El story Telling
- Estilos, tipos de motivación
- Cómo saber preguntar, cómo administrar la respuesta
- Ejercicios de transmisión del saber al hacer
- Creo, puedo, lo haré: Empoderamiento



✓ P.N.L. Y LA CIENCIA DE LA VENTA

- Como se articula la P.N.L. con la venta
- PNL y Neurociencia
- Dirigiéndose a un público mixto
- Crear acción mediante palabras
- El arte de enamorar a sus clientes
- Coach, sus orígenes, sus beneficios
- Relación entre coaching y la PNL
- Coaching en acción, dimensiones y ámbito
- El uso de la tecnología como apoyo
- Test de fortalezas de Seligman
- Análisis estratégico personal
- Las seis máximas del vocabulario transformacional



CONTENIDO MODULAR

✓ T. E.P. TECNICAS EFECTIVAS PERSONALES DE VENTAS

- Arquitectura de la venta – eje articular
- Aperturas de impacto – aprendiendo a conocer las NMD
- Presentaciones exitosas
- Cierres ganadores
- Las preguntas y las objeciones: La reconquista
- Clínica de negociación TEP



✓ DESAFIOS EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN VENTAS/ATENCIÓN AL CLIENTE

- herramientas digitales para representantes comerciales
- Tarjetas, Marketing de contenido
- Relaciones con los clientes-CRM
- CRM y autogestión
- ¿Cómo proyecto y desarrollo mi marca? Branding 4.0
- Estrategias de gestión de las relaciones



✓ SERVICIO INTEGRAL DE CALIDAD – SIC

- ¿Qué es una buen Atención al cliente?, que debemos asegurar?
- Retroalimentación, Seguimiento, Fidelización
- Cinco dimensiones que más valoran los clientes en los negocios y en la Atención.



✓ ETIQUETA EMPRESARIAL, IMAGEN Y GLAMOUR

- Si crezco por dentro se me ve muy bien por fuera
 - Tips para verme, sentirme mejor
- PERCEPCIÓN + VALORACIÓN = PERMANENCIA
PRODUCTIVIDAD + TALENTO + PROYECCIÓN = SUSTENTABILIDAD.



FICHA TÉCNICA

X

◆ Evento: Programa Intensivo Transformacional en ventas

Coordinador y facilitador: Jairo Luis Ardila Salas

Modalidad: Virtual sincrónico.

Facilitadores: 2 profesionales expertos en cada área

Intensidad Horaria Total: 36 horas teórico-prácticas

Memorias y certificados: A cargo de: APOYO & GESTIÓN Y
CÁMARA DE COMERCIO DE CHOCÓ

Intensidad horaria semanal: 9 hora

Horario: 6:30 a 9:30pm

