



VISITES COMERCIALS

24 hores

OBJECTIUS:

- Obtenir eines i tècniques efectives per a la concertació, preparació i desenvolupament de les visites comercials.
- Conèixer les fases d'una visita comercial i aprendre les tècniques per a què es desenvolupi de manera efectiva.

DESTINATARIS:

- Personal dels departaments comercials que habitualment mantenen contacte amb els clients i desitgin millorar el procés de concertació i desenvolupament de les visites comercials.
- Totes aquelles persones que pel seu lloc de treball requereixen fer visites comercials.

TEMARI:

1. El màrqueting avui.

- 1.1. L'empresa en l'entorn competitiu i l'orientació al client.

2. Rol del comercial i competències.

- 2.1. Funcions. Habilitats, aptituds i actituds que li corresponen.

3. La visita comercial.

- 3.1. El client. Tracte diferencial.
- 3.2. Tècniques i estratègies per establir una comunicació efectiva.
 - El tracte directe cara a cara amb el client.
 - La concertació de visites per telèfon. Optimització de l'atenció.
- 3.3. Planificació i execució.
 - Preparar la visita i l'entrevista amb el client.
 - Com actuar en les diferents fases de l'entrevista:
 - Atenció i contacte inicial.
 - Interès i detecció de necessitats.
 - Demostració i argumentació.
 - Afrontar objeccions.
 - El tancament de la visita.

4. La negociació i el tancament de la venda.

- 4.1. Eixos bàsics d'una negociació efectiva.
- 4.2. Estratègies i normes per al tancament.

5. Sistematització de la gestió de la relació amb els clients.

- 5.1. Introducció al model CRM.
- 5.2. Programa de gestió per identificar, atraure i retenir els clients més vàlids.

PROFESSORAT:

Sr. Josep Borràs i Flotats: Psicòleg industrial i consultor en Recursos Humans d'Actihumà.

DURADA:

24 hores.

LLOC DE CELEBRACIÓ:

DEMARCACIÓ:

Gallifa · Matadepera · Olesa de · Montserrat · Rellinars · Rubí · Sant Cugat del Vallès · Sant Llorenç de Savall · Terrassa · Ullastrell · Vacarisses · Viladecavalls



Cambra de Terrassa

C/ Blasco de Garay, 29-49
Tel. 93 733 98 32
Fax. 93 789 11 65
www.cambraterrassa.org



Formació

Cambra de Comerç, Indústria i Serveis de Terrassa

C/ Blasco de Garay, 29-49
08224 Terrassa

DEMARCACIÓ:

Gallifa · Matadepera · Olesa de · Montserrat · Rellinars · Rubí · Sant Cugat del Vallès · Sant Llorenç de Savall · Terrassa · Ullastrell · Vacarisses · Viladecavalls