

Curso comercial para personal de post-venta de la concesión

El Curso Comercial para personal de post-venta de la concesión está destinado al equipo que está en contacto con el cliente y tiene la responsabilidad de promocionar la venta de servicios.

El objetivo es dotar a los asistentes de las herramientas comerciales necesarias para presentar y vender a los clientes los servicios de post-venta de la concesión.

Destinatarios

- Personal de Post-Venta de la concesión (Recambios, Taller, Administración) que están en contacto con el cliente y tienen la responsabilidad de promocionar la venta de servicios.

Objetivos

- Conocer la importancia de la atención al cliente.
- Analizar la situación comercial de nuestra empresa (organización, recursos y objetivos).
- Dotar a los asistentes de las herramientas comerciales necesarias para presentar y vender a los clientes los servicios de Post-Venta de la concesión.
 - Ser capaces de atender a los clientes "comercialmente".
 - Presentación y venta de las promociones y campañas Post-Venta de la Concesión.
 - Estar en disposición de hacer acciones de telemarketing eficazmente.
- Atender a clientes insatisfechos, con quejas y problemas

Duración

- La duración del curso es de 8 horas.

Programa

- 1 • Todos somos vendedores.
- 2 • ¿Por qué preocuparse de la atención al cliente?
- 3 • ¿Como presentar y vender nuestros servicios al cliente?
 - Técnicas de atención al cliente.
 - Detalles de la atención al cliente.
 - Vender nuestras promociones y campañas.
- 4 • ¿Cómo vender nuestros servicios telefónicamente?
- 5 • ¿Cómo atender a un cliente insatisfecho?

Metodología

- Breve introducción teórica a cada capítulo y discusión en el grupo de los temas, para facilitar su comprensión y apropiación por los asistentes.
- Casos prácticos dirigidos a poder aplicar rápidamente en el trabajo diario los contenidos abordados en el curso.
- En los formatos de 2 y 4 sesiones se realizarán actividades "intersecciones" a través de artículos y participaciones individuales.

