

***Gestión emocional
aplicada a la venta.
Como liderar equipos
de venta.***

CANTIDAD DE HORAS: 4 horas aproximadamente, haciendo un break de 15 o 20 minutos entre ambos temas.

PROGRAMA

Gestión emocional aplicada a la venta: ¿Por qué es tan difícil dar un buen servicio al cliente? Simple, porque queremos abordarlo como un problema racional, como un sistema organizacional que podamos mecanizar, pero el servicio al cliente se basa en relaciones humanas, y por ello es emocional. Así que para crear una empresa con un servicio al cliente excepcional, tenemos que entender las emociones, la inteligencia emocional y cómo gestionar nuestras habilidades emocionales. El contenido es el siguiente:

¿Que son las emociones?

Las emociones básicas

¿Qué es la inteligencia emocional?

Las habilidades a desarrollar

Ventas e inteligencia emocional

Como puede ayudar la inteligencia emocional a aumentar las ventas

Beneficios de incorporar la inteligencia emocional al proceso de ventas

Decálogo emocional del vendedor

Los principios de la venta emocional

Inteligencia emocional aplicada a la venta (modelo Felling)

Como liderar equipos de venta: Un error muy frecuente es colocar al mejor vendedor o vendedora al frente de un equipo de ventas, solo por cumplir objetivos o tener grandes resultados. Pero no se tiene en cuenta si esa persona posee o no aptitudes de liderazgo. El contenido es el siguiente:

Requisitos para poder liderar

Diferencias entre jefe y líder

¿Qué es el liderazgo?

¿Porqué liderazgo y ventas?

Técnicas para poder liderar equipos de venta

Habilidades interpersonales que un líder debe tener

Cualidades que definen a los auténticos líderes en ventas

Acciones clave para mejorar el desempeño en ventas

Coaching y ventas

Rueda de la venta