

Desenvolupament de Competències Bàsiques per a Comercials

Objectiu general

- Millorar el rendiment comercial mitjançant el desenvolupament de competències clau que permetin al comercial gestionar millor el seu temps, comunicar-se amb eficàcia, detectar oportunitats, negociar amb seguretat i fidelitzar clients.

Objectius específics

- **Incrementar la productivitat** individual i la qualitat de les visites comercials
- **Millorar** la comunicació i la capacitat d'influència
- **Desenvolupar habilitats** de venda consultiva
- **Augmentar** la taxa de conversió i la fidelització de clients
- **Fomentar** l'autonomia, la proactivitat i la responsabilitat en els resultats



Programa

1. Mentalitat i rol del comercial professional

El rol estratègic del comercial dins l'empresa
Mentalitat de creixement i responsabilitat individual
Autolideratge i motivació
Ètica comercial i orientació a llarg termini

2. Planificació, organització i gestió del temps

Planificació d'objectius comercials (SMART)
Gestió de l'agenda comercial
Priorització de clients i oportunitats
Preparació eficient de visites i reunions
Seguiment i control de resultats

3. Comunicació efectiva i escolta activa

Principis de la comunicació comercial
Escolta activa i preguntes efectives
Comunicació verbal i no verbal
Adaptació del discurs al tipus de client
Generació de confiança i credibilitat

4. Venda consultiva i detecció de necessitats

Fases del procés de venda
Anàlisi de necessitats del client
Argumentació basada en beneficis
Proposta de valor personalitzada
Gestió de les objeccions

5. Negociació i tancament de vendes

Principis bàsics de la negociació
Preparació de la negociació
Tècniques de tancament
Gestió del preu i del valor
Tractament de bloquejos i indecisions

6. Fidelització i gestió de clients

Seguiment postvenda
Gestió de reclamacions i incidències
Fidelització i venda recurrent
Desenvolupament de clients clau
Recomanacions i prescripció

7. Intel·ligència emocional i adaptabilitat

Gestió de l'estrès i la frustració
Empatia i gestió emocional del client
Adaptació al canvi i a nous escenaris
Aprenentatge continu i millora constant



Durada: 20 hores