



VENTAS Y GESTIÓN COMERCIAL: LOS 4 RETOS COMERCIALES

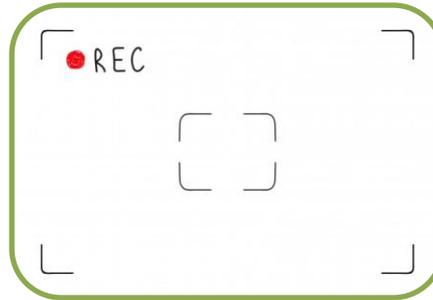
Webinar 16/09/2020

Terese García - tgarcia@euskalit.net

Ana Blanco - ablanco@grupobentas.com



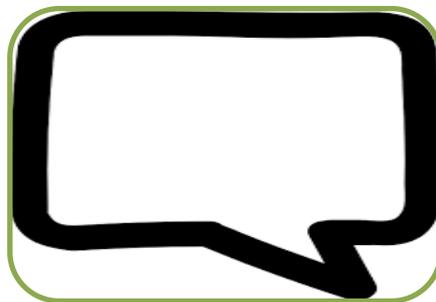
70 pertsona



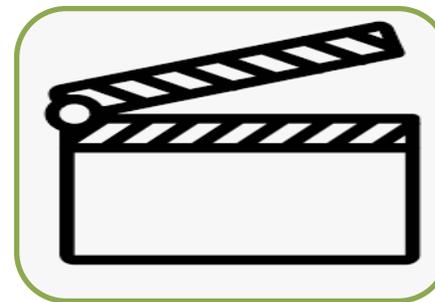
Grabatuko dugu



Micro eta Webcam



Chat



Bideo

EGITARRAUA

- El poder de la planificación de las metas comerciales.
- La herramienta de la segmentación y creación de perfiles de clientes.
- Instrumentos y técnicas de abordaje de cada reto comercial.
- KnowInn online: **Ventas y Gestión comercial: procesos, competencias y metodologías.**
- Resolución de preguntas y dudas.



1. El poder de la planificación de las metas comerciales.

TAREAS VS. MISIÓN DEL PUESTO

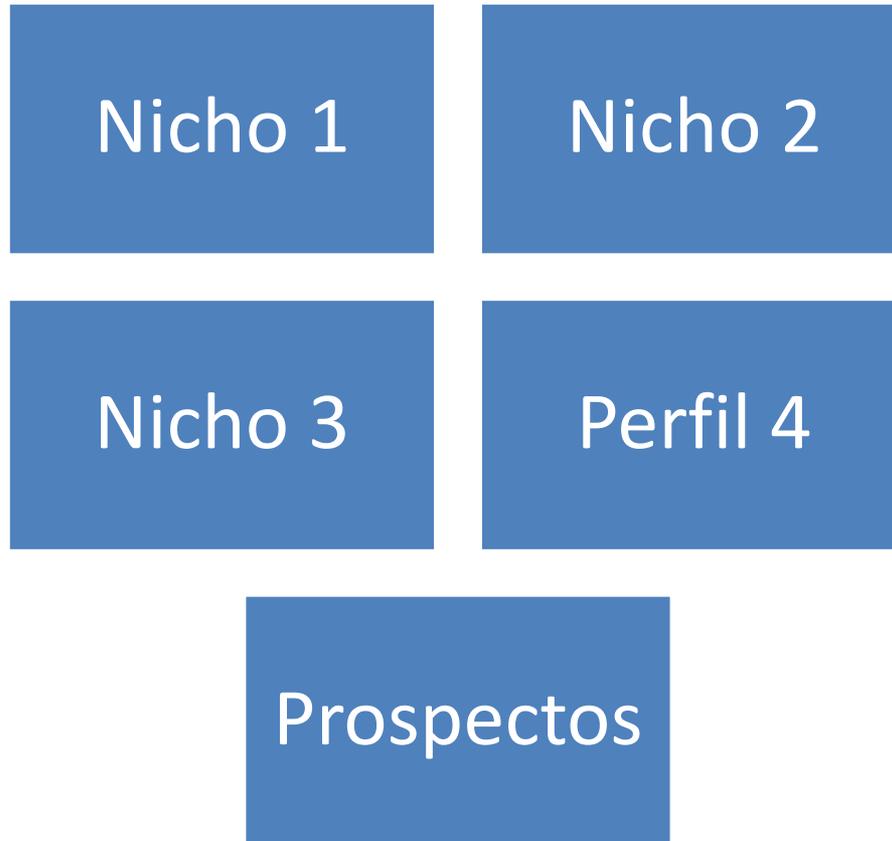




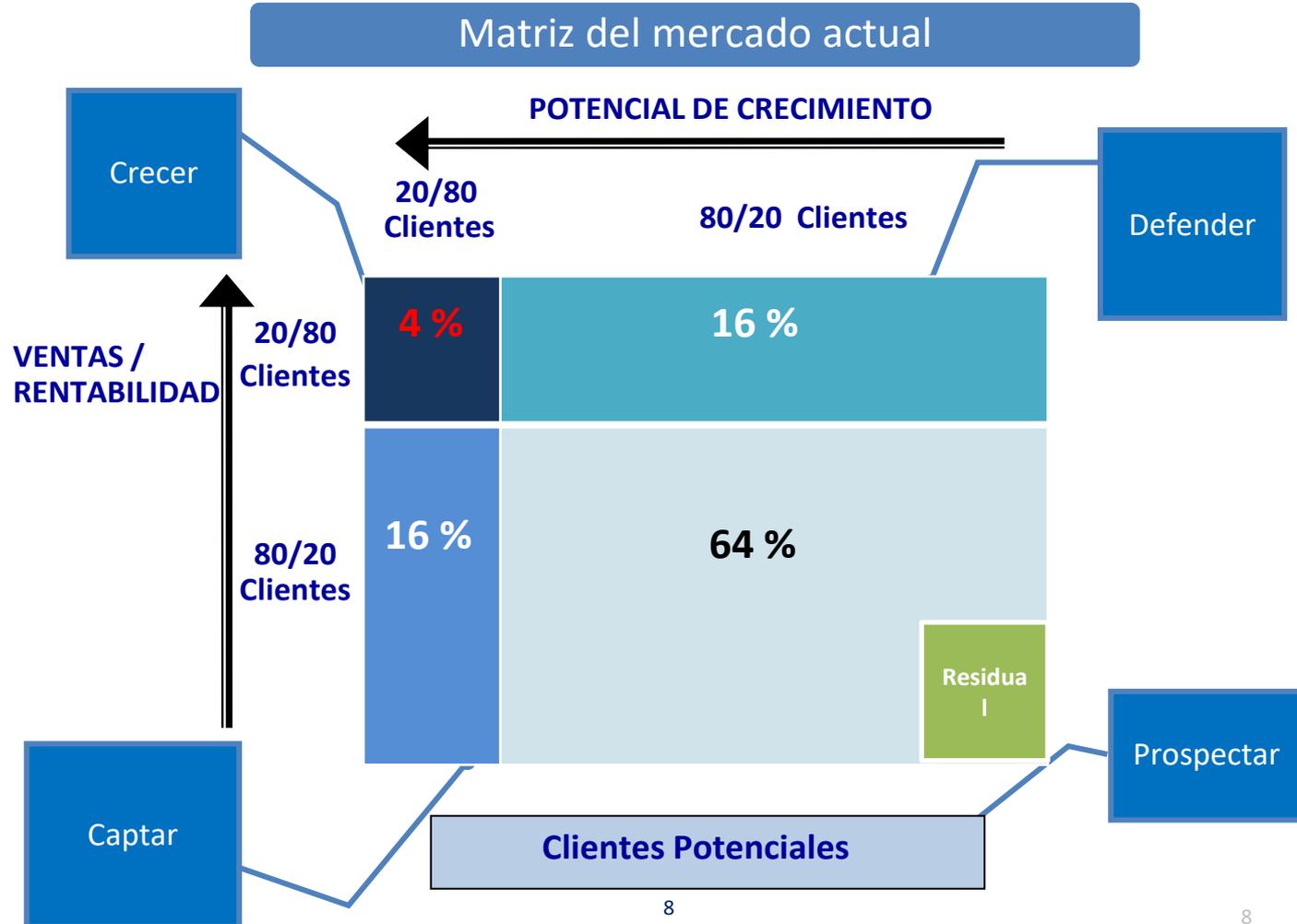
2/La herramienta de la segmentación y creación de perfiles de clientes:
¿se puede y debe seleccionar a los clientes?

1. Matriz de pareto y definición de retos comerciales

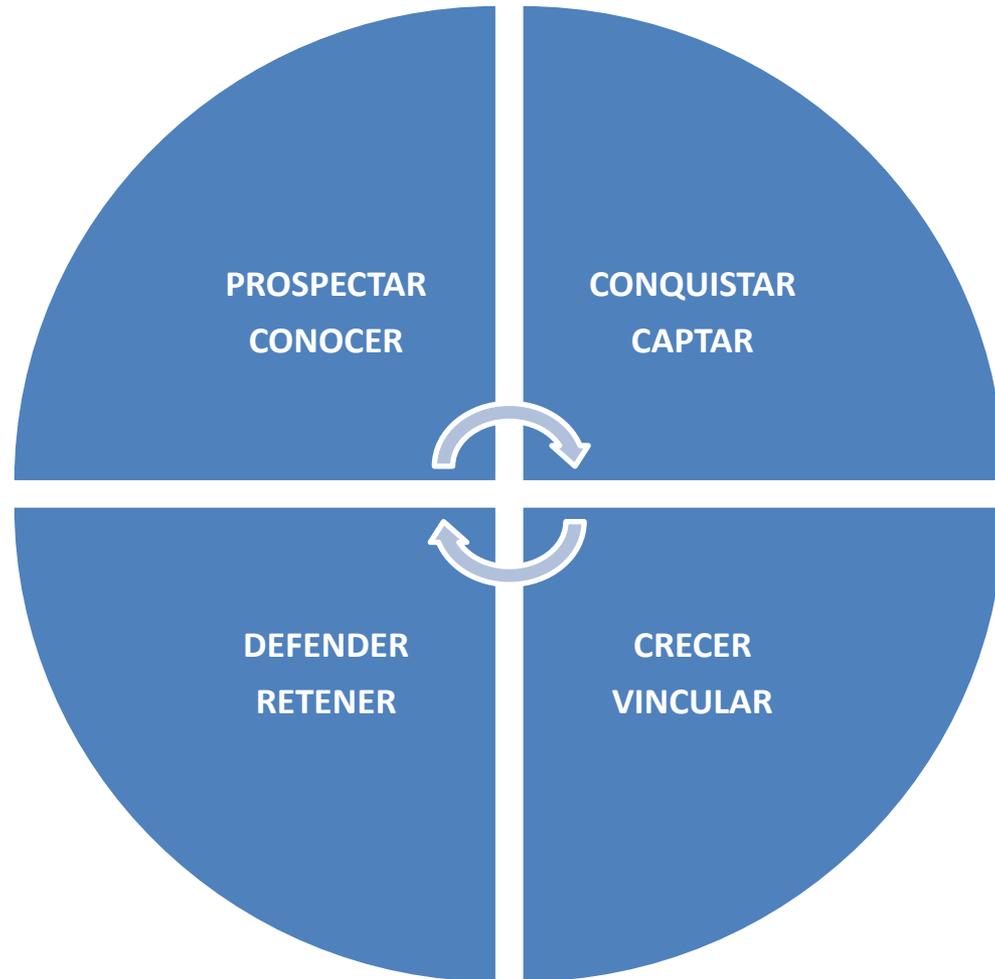
Cómo abordar las medianas empresas y perfiles de clientes y nichos, a través de la matriz de pareto.



Matriz de mercado



4 RETOS.





3/ Instrumentos y técnicas de abordaje de cada reto comercial.

Problemas que soluciona la propuesta de valor.

Mapa empático



Reto 1

Reto 2

Reto 3

Reto 4

PROSPECTAR

CAPTAR

CRECER

DEFENDER

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
 - DAFO mixto
 - Posicionamiento diferencial
 - Matriz de mercado
 - Planificación 4 ejes
 - Check list señales + Alertas Google y RRSS
 - Alianza Echeneidae
 - Guion telefónico y de mail
 - Mapa empático
 - Metodología SPIN
 - M.C.I. mapa crítico de intereses + SABONE
 - Comité de compras y circuito de decisión

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
 - Asunto/persona
 - Minidiccionarios segmentados
 - Guion telefónico y de mail
 - 60b- Elevator Pitch de Grupo Bentas
 - Storytelling
 - Mapa empático
 - Metodología SPIN
 - Método DOS
 - M.C.I. mapa crítico de intereses + SABONE
 - Comité de compras y circuito de decisión
 - Esquema de una propuesta de valor
 - Demostración C.V.B.
 - Clasificación y respuesta óptima a las objeciones
 - D.C.O.: Documento Comparativo de Ofertas.
 - Plan de concesiones
 - Condicionamiento de precio
 - Técnica de cierre
 - Flujo de seguimiento de un presupuesto
 - Check list de buenas prácticas de la entrevista comercial.

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
 - Valor de cliente
 - Planificación de recontactos para trabajar mapa de temperaturas en la relación con el cliente (M.T.R.C.)
 - Pirámide maridal

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
 - Check list de las no conformidades, incidencias más repetitivas
 - Diseñar compliance preventivo o compensatorio
 - El error estratégico
 - Proceso de atención de no conformidades
 - Desarrollo de conciencia de satisfacción

Reto 1

PROSPECTAR:

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
 - DAFO mixto
 - Posicionamiento diferencial
 - Matriz de mercado
 - Planificación 4 ejes
 - Check list señales + Alertas Google y RRSS
 - Alianza Echeneidae
 - Guion telefónico y de mail
 - Mapa empático
 - Metodología SPIN
 - M.C.I. mapa crítico de intereses + SABONE
 - Comité de compras y circuito de decisión

- **PROTOCOLOS.**
- **TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:**
- Asunto/persona.
- Minidiccionarios segmentados.
- Guion telefónico y de mail.
- 60b- Elevator Pitch de Grupo Bentas.
- Storytelling.
- Mapa empático.
- Metodología SPIN.
- Método DOS.
- M.C.I. mapa crítico de intereses + SABONE.
- Comité de compras y circuito de decisión.
- Esquema de una propuesta de valor.
- Demostración C.V.B.
- Clasificación y respuesta óptima a las objeciones.
- D.C.O.: Documento Comparativo de Ofertas.
- Plan de concesiones.
- Condicionamiento de precio.
- Técnica de cierre.
- Flujo de seguimiento de un presupuesto.
- Check list de buenas prácticas de la entrevista comercial.

CAPTAR:

Reto 3

CRECER:

- **PROTOCOLOS.**
- **TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:**
- **Valor de cliente.**
- **Planificación de recontactos para trabajar mapa de temperaturas en la relación con el cliente (M.T.R.C.).**
- **Pirámide maridal.**

Reto 4

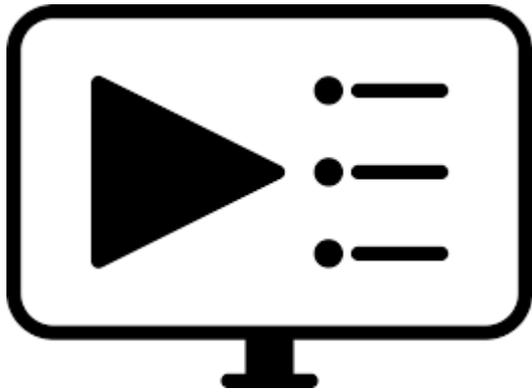
DEFENDER:

- PROTOCOLOS.
- TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS:
- Check list de las no conformidades, incidencias más repetitivas.
- Diseñar compliance preventivo o compensatorio.
- El error estratégico.
- Proceso de atención de no conformidades.
- Desarrollo de conciencia de satisfacción.

knowInn

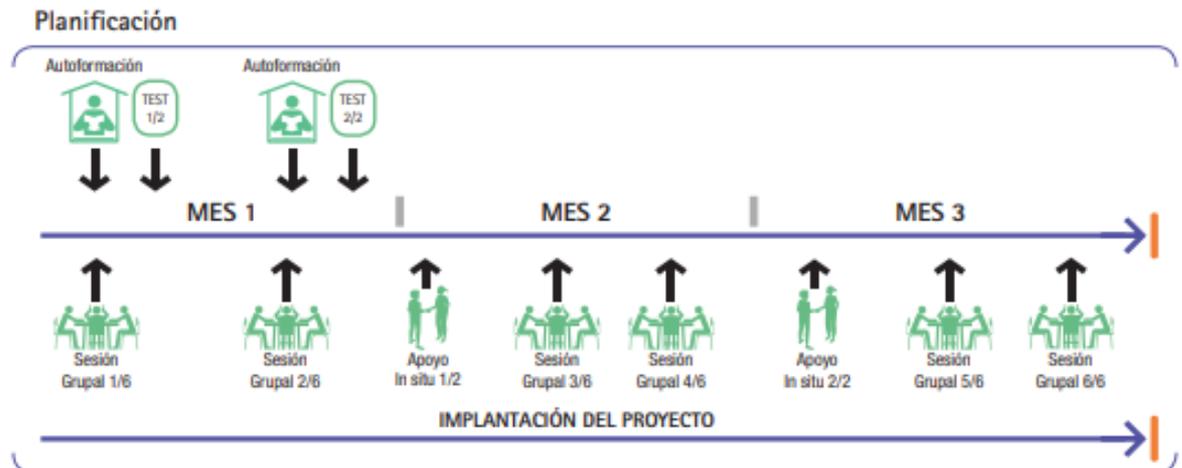
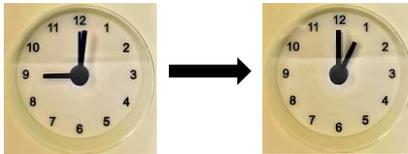
Ikasi • Aplikatu • Berritu
Aprender • Aplicar • Innovar

VENTAS Y GESTIÓN COMERCIAL: PROCESOS, COMPETENCIAS Y METODOLOGÍAS



ONLINE:

5 y 22 oct., 5 y 20 nov.,
2 y 16 dic.



Bentas con B de Beneficios

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA

knowInn
Ikasi • Aplikatu • Berritu
Aprender • Aplicar • Innovar



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA AZPIGEGITURA SAIA
DEPARTAMENTU DE DESARROLLO
ECONOMICO E INFRAESTRUTURAS

VENTAS Y GESTIÓN COMERCIAL: PROCESOS, COMPETENCIAS Y METODOLOGÍAS

Objetivos

- Definir y desarrollar un proceso de gestión comercial eficaz, alineando la estrategia, la táctica y la operativa para conseguir resultados. Definir un plan de acción personalizado para abordar la mejora de la gestión comercial y empezar a implantarlo durante la formación.

Temario

- Desarrollar procedimientos para alcanzar con éxito una óptima gestión comercial que nos permita orientar y asesorar al cliente, identificar y analizar sus necesidades, mediante la aplicación de técnicas de gestión oportunas.
- Adquirir conocimientos en técnicas de negociación comercial y desarrollar habilidades para negociar con la clientela y resolver conflictos.
- Determinar pautas de actuación que favorezcan el contacto con los clientes potenciales.
- Identificar los elementos a tener en cuenta en la estrategia de comunicación con el cliente.
- Especificar adecuadamente, los pasos a dar en la venta, teniendo en cuenta las necesidades del cliente.
- Implementar las diferentes técnicas y herramientas necesarias para alcanzar con éxito la gestión comercial y el proceso de negociación.
- Identificar a los y las interlocutoras , visibles y no visibles, sus intereses, perfil y estilo.
- Presentar un modelo de éxito en la preparación de las entrevistas y la negociación.

IZEN-EMATEA / INSCRIPCIÓN

<https://www.euskalit.net/es/knowinn.html>

tgarcia@euskalit.net

The screenshot displays the Euskalit KnowInn website interface. At the top, the logo 'KUDEAKETA AURRERATUA EUSKALIT GESTIÓN AVANZADA' is visible on the left, and 'GESTIÓN AVANZADA' is on the right. A navigation menu includes 'QUIÉNES SOMOS', 'FORMACIÓN', 'DIAGNÓSTICOS Y EVALUACIÓN', 'BUSCADORES DE BUENAS PRÁCTICAS', and 'ENTIDADES COLABORADORAS'. Below the menu, the page title is 'Cursos KnowInn' with a breadcrumb 'Formación / Cursos KnowInn'. A utility bar contains icons for search, 'Qué es', 'Oferta formativa', 'Matriculación / Inscripción', 'Zona del alumnado', and 'Área de facturas'. The main content area features the 'knowInn' logo and a graphic of people with a rising line graph. Text describes the methodology: 'Prestakuntza eta Kudeaketa Metodologien Ezarpena' and 'Formación e Implantación de Metodologías de Gestión 2020'. A paragraph explains that KnowInn is a methodology developed by EUSKALIT for learning and implementation, based on self-study and practical application. Another paragraph states the program is for managers and technical staff, recommending participation from as many organizational members as possible. On the right, a 'Próximos cursos' sidebar lists: 'WEBINAR GRATUITO: GESTIÓN Y MEJORA DEL PROCESO DE INNOVACIÓN' (08-09-2020), 'KANBAN: GESTIÓN EFICIENTE DE PROCESOS PRODUCTIVOS, PROYECTOS Y SERVICIOS - ONLINE' (15-09-2020), 'CARTAS DE SERVICIO - ONLINE' (15-09-2020), and 'IMPLANTACIÓN DE LAS 5S EN TALLER - ONLINE' (15-09-2020).



Bentás con B de Beneficios



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA AZPIGEGITURA SAIA
DEPARTAMENTU DE DESARROLLO
ECONOMIKO ETZ INFRAESTRUKTURAS

ESKERRIK ASKO ETA LASTER ARTE!



Bentas con B de Beneficios

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA

knowInn
Ikasi • Aplikatu • Berritu
Aprender • Aplicar • Innovar



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA AZPIEGITURA SAIA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO E INFRAESTRUCTURAS