



## Acción e inteligencia comercial. Essential sales skills.

**Sku:** PS1003

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

Comprender las características y peculiaridades del cliente más exigente para elaborar la estrategia de comunicación a través de las nuevas tecnologías.

### CONTENIDOS

**1. INTRODUCCIÓN A LA VENTA COMPLEJA Y B2B** 1.1. Si no vende no vale 1.2. El ciclo comercial y las grandes diferencias entre profesionales **2. MODELOS DE VENTA COMPLEJA** 2.1. Elementos fundamentales del modelo Smartmind 2.2. La realidad de la batalla comercial: ruptura del Status Quo 2.3. Nuevo enfoque. Presenta un distinto punto de vista 2.4. Desasosiego. La importancia de presentar pequeñas malas noticias 2.5. Todos vivimos en historias 2.6. El espacio de valor y posicionamiento 2.7. Construye tu historia 2.8. El modelo del héroe para crear historias 2.9. Gana su atención, genera impacto 2.10. El cerebro y las decisiones comerciales **3. HABILIDADES ESENCIALES PARA LA VENTA** 3.1. Convencimiento, persistencia y agenda 3.2. Acción, sencillez y oportunidad 3.3. Decisión, marca y credibilidad 3.4. Conocimiento, mercado y reuniones 3.5. Llamadas, escenificación y argumentarios 3.6. Escucha activa, creatividad y verdad 3.7. Ventajas competitivas, herramientas e imagen 3.8. Ofertas, motivaciones ocultas y relaciones 3.9. Emociones, ritmo y malas noticias 3.10. Aceptar el no, foco y plan B 3.11. Síntesis **4. OUTBOUND SALES** 4.1. Introducción 4.2. Llamadas en frío 2.0 4.3. El equipo outbound 4.4. El email en frío como apoyo a la llamada 4.5. Tácticas de prospección y ventas 4.6. Modelo de capas de cebolla 4.7. El cuello de botella en el proceso de decisión 4.8. Liderazgo y talento en las ventas outbound 4.9. CRM **5. CUSTOMER EXPERIENCE** 5.1. Introducción 5.2. El cliente digital 5.3. El cambio de paradigma 5.4. Las dimensiones de la experiencia de cliente 5.5. Beneficios de adoptar el enfoque customer experience 5.6. La experiencia de cliente y la marca 5.7. Las seis leyes de la experiencia de cliente 5.8. Momentos de la verdad 5.9. Conclusiones