



# AT A L C L I 1 2 3

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

## **ESTRATEGIAS DE MERCADEO, VENTAS Y CALIDAD DE SERVICIO**

**Facilitador: ic. Mayra Esté**

### **Objetivos generales:**

- Profundizar conocimientos en la gestión de marketing, aplicados a la realidad de distintos negocios.
- Comprender los alcances del Marketing para direccionar su aplicación en lo concerniente a la conducción comercial y a la organización y control de ventas.
- Formación y actualización profesional de los participantes.
- Conocer á nuevos aspectos del manejo comercial y general del negocio, a partir de la visión estratégica del mismo.
- Incorporar nuevas ideas, habilidades y herramientas, que mejorar én las performances de los asistentes en sus organizaciones.
- Facilitar la comprensión del cambio y motivar a los participantes para enfrentar las condiciones que impone la nueva competencia.
- Facilitar conceptos y herramientas prácticas de mercadeo que permitan a los participantes como parte de su empresa, incrementar el valor de su oferta adaptada a los servicios.
- Transmitir conceptos y herramientas específicas de mercadeo de servicios.
- Desarrollar habilidades y técnicas para mejorar la prestación de servicios.
- Desarrollar la visión de un servicio de excelencia como estrategia de negociación.
- Potenciar en los participantes la capacidad de establecer relaciones confiables y duraderas con los clientes.

### **Contenido**

- El mercado.
- Investigación del mercado.
- Los clientes y la compra.
- Ventas.
- Las ventas y el marketing.
- Retención de clientes.
- Relación empresa cliente.
- Escuchando a nuestro cliente.
- Los 5 pasos de la venta.
- Planificación estratégica de la venta.
- Metas e incentivos.
- Desarrollo del proceso de fidelización.
- Herramientas de fidelización.
- índice de lealtad del cliente.



A T A L C L I 1 2 3

*Adiestramiento & Asesoría Gerencial*

- Ejercicios prácticos de ventas (Rol playing)

**Dirigido a:**

Profesionales que deseen fortalecer sus conocimientos en las áreas de Mercadeo, Ventas y calidad de servicio

**Duración:** 16 Horas