

Ponencia: Conoce las habilidades más eficaces para conectar con tus clientes



**GENERALITAT
VALENCIANA**

iVACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

CEEI
VALENCIA
CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS

“Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020”

ReConecta
FORMACIÓN

- ✓ 1. Proceso de venta A.I.D.A
- ✓ 2. Proceso Social aplicado a la venta
- ✓ 3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes

1. Proceso de Venta A.I.D.A

Elias Elmo Lewis (1898):

- **Atención:** Captar la Atención en el Cliente. Publicidad.
- **Interés:** Despertar su interés por nuestros productos
- **Deseo:** El cliente desea nuestros productos y servicios
- **Acción:** Se produce la Venta.

1. A.I.D.A no contempla

1 Conocer y conectar con tus Clientes:

Ellos son los que tienen que ir a ti. Llevan el peso de la Venta.

2 La base de toda Venta eficaz y enfocada a la fidelización:

Satisfacer las necesidades REALES de tus Clientes. No se le escucha.

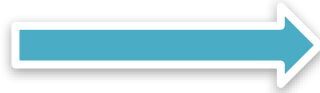
**LOS CLIENTES QUIEREN SER ESCUCHADOS Y
TENIDOS EN CUENTA POR NOSOTROS**

2. Proceso Social aplicado a la venta

- ✓ **1. Atención:** *Focalizar y estudiar a los clientes. ¿Qué pueden necesitar? Empatía.*
- ✓ **2. Interés:** *Mostrar Interés por los clientes y detectar sus necesidades reales. Escucha Activa.*
- ✓ **3. Deseo:** *Trasladar nuestra pasión por el servicio y por cubrir sus necesidades. Habilidades Comunicativas.*
- ✓ **4. Acción:** *Guiar el trato comercial para cubrir sus necesidades. Comunicación no verbal.*

3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes

1. ATENCIÓN:



EMPATIA

Para:

- Estudiar y conocer a nuestros clientes
- Focalizarnos

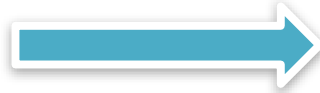
¿CÓMO APLICARLA?

¿Qué pueden necesitar mis clientes y que yo les pueda ofrecer?

Ejemplos prácticos...

3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes

2. INTERÉS:



ESCUCHA ACTIVA

Para:

- Detectar las necesidades reales del cliente
- Fidelizar la venta

¿CÓMO APLICARLA?

Conocer qué es y qué no es la Escucha Activa

Ejemplos prácticos...

3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes

3. DESEO: HABILIDADES COMUNICATIVAS

Para:

- Trasladar nuestra pasión por nuestro servicio y/o producto
- Cubrir de forma honesta sus necesidades

¿CÓMO APLICARLAS?

Conocer los diferentes Estilos de Comunicación y descubrir el tuyo

Ejemplos prácticos...

3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes

4. ACCIÓN:  **COMUNICACIÓN NO VERBAL**

Para:

- Guiar el trato comercial que cubra sus necesidades
- Crear un buen ambiente para la venta

¿CÓMO APLICARLA?

Conocer las claves de la Comunicación no

verbal Ejemplos prácticos...

3. Técnicas y Habilidades para conectar con tus clientes



**¡MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA
ATENCIÓN!**

ReConecta
FORMACIÓN

www.reconectaformacion.com