



MEJORES PRÁCTICAS Atención al Cliente en RETAIL

21st
ACADEMY



¿POR QUÉ INSCRIBIRTE?

Muchos de los que estamos involucrados en Marketing y Retail, sabemos que las cadenas comerciales basan su estrategia en conseguir cada vez más a nuevos clientes, ya que la competencia siempre estará aprovechando el que un cliente no esté satisfecho con el producto o servicio que consumió en otro lado. De acuerdo a diversos estudios en campo, un cliente está dispuesto a pagar entre un 15% y un 18% más, o recorrer una distancia más larga hacia un establecimiento, en busca de una mejor opción en servicio y atención. Un Cliente Satisfecho elige nuevamente una marca y se vuelve embajador al recomendarla.

PROMESA DEL TALLER

- Al final del Taller, los Coaches y Store Managers sabrán identificar las características de cada consumidor. Podrán transmitir conocimiento a sus equipos para hacer mejorar la relación entre Customer Service y Shopping Experience.
- Aprenderán estrategias para solucionar problemas cotidianos con los clientes. Así como técnicas para manejar adversidades que se presenten y disminuir el impacto.
- Sabrán llevar estadísticas diarias de cada uno de los integrantes de sus equipos.
- Conocerán técnicas aplicables al coaching personalizado y toma de decisiones.
- Las personas involucradas en la operación de las tiendas estarán capacitadas para brindar un trato amable y ayudar a satisfacer las necesidades del cliente, al hacer ventas buenas para el cliente y para la tienda.

SELENE RODRÍGUEZ MENDOZA

Cuenta con estudios en Relaciones Internacionales, Administración de Empresas y Mercadotecnia.

Tiene especialidades en Negocios de Retail, Gestión de Equipos, Habilidades Comerciales, así como la Metodología Friedman de Ventas.

Más de 10 años de experiencia en Retail del segmento Premium, en empresas de Moda como INDITEX, Moda Holding, Dorothy Gaynor, Zingara, Bari y Vans Franchises, entre otras.

Consultora en Proyectos de Retail, que comprenden servicios de:

Manual & Operation at POS - Shopping Experience - Customer Service - Sales Management - Coaching & Training - Purchasing & Suppliers - Visual Merchandising - Purchase Management - Public Relationships - Supply & Logistics - Events Organizer

Selene, es una desarrolladora de talento capaz de crear equipos de trabajo altamente competitivos con enfoque en resultados.

Actualmente es Consultora y Empresaria, innovando en el Diseño y Fabricación de Calzado para Dama y Caballero.



8 hrs 1/2 sesiones
8/4 hrs x sesión

< SYLLABUS >

I. Cómo establecer la Cultura de Servicio en POS.

II. Método para identificar al tipo de Cliente (Sociables, Prácticos, Constantes Lógicos).

III. Cómo mejorar el nivel de Satisfacción del Cliente.

IV. Relación Expectativa-Cumplimiento.

V. 5 Estándares de Venta No Negociables.

VI. Manejo de Objeciones.

VII. Prospectar, Argumentar, Negociar y Cerrar Ventas.

VIII. Planificación de actividades y tareas en POS

IX. Branding & Visual Merchandising. Escaparates, muebles, iluminación, ambiente, alarmas, etiquetas.

X. Imagen Personal. Look de acuerdo al concepto de la marca. Códigos de Vestimenta.

Nota: Los temas mostrados representan los principales del curso; el docente podrá hacer los cambios que considere correctos al momento de impartir el plan de estudio.

Conocimientos y Requisitos de Ingreso:
El taller está diseñado para toda persona que tenga un cargo gerencial o de supervisión en puntos de venta minorista, RETAILERS.

CURSOS RELACIONADOS ✓



Personal & Business Branding



Neuromarketing



Gamification

< NUESTRAS INSTALACIONES >



< ¡CONTÁCTANOS! >

(55) 4738 4242 informes@21stacademy.com

 21stacademy

 21st-academy

 21stacademymx

www.21stacademy.com