

CURSO PRÁCTICO

# Optimización de horarios comerciales

Adquiera las competencias para ofrecer la mejor calidad de servicio, adaptado a cada cliente, momento y situación



DIRIGIDO A

Propietarios, Gestores, encargados, profesionales del comercio que estén interesados en adaptarse a nuevas formas de conseguir consumidores, clientes, que aprendan a informar y fidelizar a sus clientes actuales y se relacionen con el resto de sus públicos (proveedores, medios de comunicación, competencia...)



POR QUÉ ACUDIR A ESTE CURSO

La aprobación del Real Decreto Ley de Medidas Liberalizadores del comercio, incorpora un nuevo reto para los comercios, que ven ampliado su horario. Esto les obliga a reorganizar sus recursos para atraer a más público, fidelizar a sus clientes y proporcionar una excelente calidad de servicio.

La clave para crecer en esta fase económica actual será optimizar los recursos en tienda para abarcar los ampliados horarios comerciales, y rentabilizar cada minuto que el establecimiento esté abierto. La próxima campaña de navidad, será la prueba de fuego de este nuevo escenario.



# POR QUÉ AVANZZA

A través de nuestra división **avanzza trainingservices** venimos impartiendo cursos con alto grado de especialización en las distintas materias de interés para los profesionales de la empresa, con el objetivo de mejorar sus competencias y actualizar sus conocimientos.

Nuestro compromiso por la calidad y la satisfacción del cliente nos ha llevado a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado por SGS, el cual nos impone un elevado nivel de exigencia en cuanto al diseño de los programas formativos, los formadores y la metodología a emplear.



## METODOLOGÍA

- ⇒ El curso es presencial, compuesto de una jornada de 6 horas.
- ⇒ El curso combina exposiciones teóricas del formador con la utilización de ejemplos reales de buenas prácticas y la realización de ejercicios.



## OBJETIVOS

- ⇒ Potenciar técnicas de información y comunicación de cara al cliente.
- ⇒ Homogeneizar tipologías de clientes y trato eficiente según la clasificación.
- ⇒ Optimizar la auto-organización del trabajo comercial.
- ⇒ Manejar herramientas de seguimiento y fidelización de clientes.
- ⇒ Mejorar la comunicación corporativa como instrumento de gestión.
- ⇒ Garantizar la excelencia del servicio durante el horario de apertura al público.



## CONVOCATORIA Y HORARIO

- ⇒ **MADRID**, 19 de septiembre de 2012.  
Hotel pendiente confirmación.  
**Convocatoria de mañana:** 8:30 – 14:30  
**Convocatoria de tarde:** 15:00 – 21:00



Si está interesado en este curso para varias personas de su organización, llámenos al **902 99 54 20** y benefíciense de una formación personalizada y flexible.



## NUESTRA EXPERTA

### Gemma Isabel García Crespo

- ⇒ Master en Marketing y en Dirección y Administración de Empresas por ECADE. Diplomada Superior en Comunicación Empresarial e Institucional, en Instituto Séneca. Diplomada en ID Telecomunicaciones de Comercio Electrónico, por ANCCIT. Master en Comunicación Corporativa por Washington International University
- ⇒ Especialista en calidad de servicios y atención al cliente, en AEDEM (Alta Escuela de Dirección Empresarial)
- ⇒ Consultora y Formadora de Dirección y Gestión Empresarial, con una experiencia de más de 22 años, trabajando para compañías de diversos sectores, desarrollando funciones en el área comercial – marketing.
- ⇒ Ha publicado “Anatomía de la Empresa”, “Sofrología en la empresa: coaching para el desarrollo humano”, “Auditoría de la comunicación comercial global”. Colaboradora habitual con artículos especializados en las áreas de su competencia, en medios digitales e impresos.
- ⇒ Consultora senior de Avanza en las áreas Comercial, Marketing y Habilidades Directivas.

Avanza se reserva la posibilidad de cambiar el experto por otro igualmente cualificado, por causas ajenas a su voluntad.



## PROGRAMA

### 1. Desarrollo de competencias para la venta y protocolo comercial.

- Pasos para la venta de calidad. La escalera
- Psicología de ventas: en qué piensan las personas
- La confianza. La escucha activa
- Comunicación interna y con el cliente. Tipos de clientes y de comunicación

### 2. Comunicación y marketing en el punto de venta.

- Comunicación interna y externa.
- Investigación de mercado.

### 3. Liderazgo y motivación en el punto de venta.

### 4. Caso práctico.



## PRECIO

**125 € + IVA**

El precio incluye: CD con la documentación del curso y coffee break.

**100 € + IVA** A partir de 2 inscripciones de la misma empresa y a usuarios registrados en [www.formacionconvalor.com](http://www.formacionconvalor.com)

- Una vez recibidos los datos de su inscripción le enviaremos una confirmación de asistencia. En caso de no recibirla en un plazo máximo de 48 horas, rogamos se pongan en contacto con nosotros.
- Debido a que el número de plazas es limitado, las inscripciones se gestionarán por riguroso orden de recepción. La asistencia al evento sólo está garantizada si se ha efectuado el pago de la inscripción antes de la celebración del mismo. Por ello, es necesario que envíe el justificante de pago al fax nº 901 02 06 87 o e-mail a [formacion@avanzza.es](mailto:formacion@avanzza.es)
- Forma de pago: cheque a nombre de AVANZZA S. COOP. o transferencia a la cuenta 2100 2216 18 0200217217 de La Caixa.
- Si lo requiere, AVANZZA le asesorará y realizará los trámites necesarios para que su empresa obtenga importantes ahorros en el coste del curso en forma de bonificación en la cuota de la Seguridad Social del mes siguiente.
- Las inscripciones anuladas dentro de las 72 horas previas a la realización del evento tendrán un coste del 50% de la cuota.
- Hasta 5 días antes, AVANZZA S. COOP. se reserva el derecho a suspender o cancelar el evento. En este caso, se procederá, de acuerdo con la preferencia del cliente, a la devolución del importe de la inscripción o bien a su aplicación a futuros eventos.



## CURSO BONIFICABLE

Las empresas pueden financiar su formación a través del sistema de bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE) -Orden Ministerial 2307/2007, con un **ahorro de hasta el 100% del coste del curso** si su empresa tiene menos de 10 empleados o de 78 euros por asistente si su empresa tiene 10 o más empleados (según plantilla media del año pasado). Al inscribirse a cualquiera de nuestros cursos, **ponemos a su disposición nuestro servicio de gestión de bonificaciones**, de forma que tan sólo deberá remitirnos la documentación e información que exige la FTFE relativa a su empresa y los trabajadores inscritos.

¿Cuáles son, por tanto, los pasos a seguir para contratar la inscripción a un curso y la gestión de la correspondiente bonificación?

1º/ entrar en [www.formacionconvalor.com](http://www.formacionconvalor.com) y elegir el curso que se desea realizar,

2º/ registrarse en la web e inscribirse en el curso,

3º/ formalizar el pago para confirmar la inscripción,

4º/ enviar la documentación e información requerida de la empresa, a través del formulario habilitado en nuestra página web o llamando al 902995420.

Este servicio de gestión de bonificaciones incrementará el precio del curso en 25€ por alumno inscrito.



## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

**Teléfono:** 902 99 54 20 - **Email:** [formacion@avanzza.es](mailto:formacion@avanzza.es) · **Web:** [www.formacionconvalor.com](http://www.formacionconvalor.com)

Cumplimente el cuadro y envíelo por FAX al **901 02 06 87**

### CURSO: Optimización de horarios comerciales

#### PRIMER ASISTENTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

#### SEGUNDO ASISTENTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

#### RESPONSABLE DE LA INSCRIPCIÓN

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

#### DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

PROVINCIA: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

CIF: \_\_\_\_\_

LOCALIDAD: \_\_\_\_\_

CP: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

#### ¿CÓMO CONOCIÓ ESTE CURSO?

Fax  E-mail

Web Avanzza

Portal de formación: (especificar) \_\_\_\_\_

Otros (especificar) \_\_\_\_\_