

(PCT)

PROGRAMA DE  
COMERCIALIZACIÓN EN TIENDAS



## ■ **Objetivos del curso:**

- Incrementar las ventas en tiendas.
- Reducir los costos operativos.
- Generar una conexión especial con los clientes.
- Mejorar la efectividad y eficiencia del personal. Motivación.



## ■ Contenido del programa:

### INVESTIGACIÓN

- Cliente encubierto.
- Análisis de Factores Clave de Empleados.
- Análisis de Factores Clave en Clientes.
- 100% online.

### TALLERES

- Explicación del PCT.
- Nuevas tendencias.
- Estrategias de *retail*.

### FORMACIÓN PRESENCIAL

- Calidad de servicio.
- Empatía comercial.
- Técnicas de ventas.
- *Cross selling*/venta cruzada.
- Manejo de objeciones.
- Cliente difícil.



## ■ Contenido del programa:

### COACHING

- Coaching de ventas de productos y servicios.
- Seguimiento y control de gestión.
- Cumplimiento de metas.

### UNIVERSIDAD CORPORATIVA

- Entrenamiento 100% online.
- Habilidades gerenciales.
- Calidad de servicio.
- Ventas.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Implementación del Net Promoter Score NPS.
- Conocer los niveles de satisfacción del cliente por medio de las referencias.



## ■ Duración:

- La duración promedio del PCB es de 16 semanas.
  - **Investigación:** 2 semanas.
  - **Talleres:** 2 semanas.
  - **Formación presencial:** 4 semanas..
  - **Coaching:** 8 semanas.
  - **Universidad Corporativa:** 8 semanas.
  - **Satisfacción al cliente:** 2 semanas.