



—SEMINARIO—

# HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES

#SeminarioAPD

Pamplona, 7 de marzo de 2023

**apd**

 **abantian**  
EQUIPOS Y NEGOCIOS QUE AVANZAN



— SEMINARIO —

# #SeminarioAPD HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES

## INTRODUCCIÓN

Todas las personas de una organización tienen una mayor o menor interacción con los clientes. Para el cliente cualquier persona de la organización con la que interactúa representa a esa organización.

Cómo podemos estar todos mejor enfocados y preparados para interactuar con los clientes y aprovechar oportunidades de generar valor y negocio.

## OBJETIVOS

- Ofrecer a personas que no tienen responsabilidad comercial directa herramientas y recursos para tratar con los clientes
- Ser más conscientes de las oportunidades comerciales que podemos aprovechar los profesionales no comerciales
- Comprender cómo podemos aprovechar dichas oportunidades
- Contribuir a la orientación al cliente que tienen los profesionales no comerciales en las empresas
- Facilitar herramientas y recursos comerciales a personas que, teniendo un perfil más técnico, deben desarrollar labores comerciales.

PONENTES  
EXPERTOS



JAVIER MARTÍN ALDEA

*Consultor-facilitador*

*ABANTIAN, equipos y negocios que avanzan*

Cuenta con amplia experiencia dirigiendo proyectos de consultoría y de formación, ayudando al desarrollo de equipos profesionales en numerosas organizaciones. Colabora además como ponente habitual en varios másteres y conferencias.

Entre sus trabajos habituales se incluyen programas de Estrategias de Orientación al Cliente, Innovación para el desarrollo del Negocio, Modelado de la Actuación Comercial, Diseño e Implantación de Modelos de Relación con el Cliente, Diseño e Implantación de Modelos de Prestación de Servicios, y numerosos proyectos creados a medida a petición de clientes.



ION UZKUDUN AMUNARRIZ

*Consultor-facilitador*

*ABANTIAN, equipos y negocios que avanzan*

Ha desarrollado su experiencia profesional en el asesoramiento a organizaciones, y ha trabajado como consultor en el diseño y ejecución de proyectos, y como facilitador en la dinamización de talleres y acciones formativas y de desarrollo.

En su carrera ha trabajado para firmas de consultoría en Francia, Reino Unido y España, así como consultor autónomo. Además es co-fundador de diferentes iniciativas empresariales. Ha realizado proyectos de consultoría estratégica, de organización y recursos humanos, y de desarrollo en habilidades y formación en más de 30 organizaciones diferentes.



## PROGRAMA

# Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

## CONTENIDOS

09.15h. RECEPCIÓN DE ASISTENTES

09.30h. PRESENTACIÓN

09.35h. CÓMO BUSCAR CONVERSACIONES CON LOS CLIENTES PARA GENERAR NEGOCIO

- Los mercados son conversaciones
- Orientación al cliente 2.0
- Cómo les gusta comprar a los clientes, qué compran los clientes
- Los profesionales no comerciales también podemos generar negocio y fidelizar clientes
- El modelo CAB y la Venta Consultiva
- Si tú no le das al cliente lo que busca, alguien lo hará por ti
- Errores típicos y dificultades en las conversaciones comerciales
- Claves y herramientas principales para conversar con el cliente cuando hay una oportunidad comercial

11.30h. PAUSA – CAFÉ

12.00h. CÓMO ATENDER CONVERSACIONES COMERCIALES SIN SER COMERCIAL. EL PROCESO RELACIONAL 6P-6i PARA RELACIONARSE CON LOS CLIENTES

- Claves y herramientas para la prospección
- Cómo proponer a los clientes reuniones de carácter comercial
- Cómo posicionarse como profesionales de tipo socio aliado, en lugar de proveedores
- Técnicas conversacionales para conducir una conversación comercial
- Técnica de preguntas y escucha para Venta Consultiva
- Cómo personalizar y presentar propuestas de valor con mayores posibilidades comerciales



## PROGRAMA

# Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

## CONTENIDOS

14:30h. ALMUERZO DE TRABAJO

15.45h. LA EXPERIENCIA CLIENTE PARA FIDELIZAR Y DESARROLLAR EL NEGOCIO DESDE LA RELACIÓN

- Cómo están evolucionando las expectativas de los clientes
- Los comportamientos cómplices de los clientes: qué son y cómo conseguirlos
- El Valor Percibido por el Cliente
- Los costes de usuario y las incertidumbres como devoradores de valor
- Las expectativas de los clientes, cómo descubrirlas y cómo manejarlas
- Los momentos de la verdad
- El análisis vivencial o Customer Journey Map
- Recursos y herramientas para el diseño de la experiencia de cliente

18.30h. CIERRE DEL SEMINARIO

SAVE THE DATE

---



# Pamplona

Hotel EL TORO

Carretera Guipúzcoa, Km. 5  
31195 Berrioplano (Navarra)



**7 de marzo de 2023**



## #SeminarioAPD HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES



JORNADAS  
VIRTUALES EN  
DIRECTO



SÍGUELAS  
DESDE  
CUALQUIER  
DISPOSITIVO



PONENTES Y  
EXPERTOS DE  
PRIMER NIVEL



PREGUNTA  
DIRECTAMENTE A  
LOS EXPERTOS

### INFORMACIÓN PRÁCTICA

- Fecha: 7 de marzo de 2023
- Lugar: Hotel EL TORO  
c/Arcadio M<sup>º</sup> Larraona, 1 - Ctra. Guipúzcoa, Km. 5  
31195 Berrioplano (Navarra)
- Recepción de Asistentes: 9:15 h.
- Horario: de 09:30 h. a 18:30 h.
- Teléfono: 94 423 22 50
- Inscripciones: <https://www.apd.es/seminario-herramientas-comerciales-perfiles-no-comerciales-pamplona/>
- Correo electrónico: [inscripcionesnorte@apd.es](mailto:inscripcionesnorte@apd.es)

### CUOTA DE INSCRIPCIÓN

- Socios Protectores de APD: 295€ + IVA
- Socios Globales e Individuales de APD: 395 €+ IVA
- No socios: consultar con Josu Escudero a través de la dirección [jescudero@apd.es](mailto:jescudero@apd.es) o en el 607.320.216

### SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS

### CANCELACIONES

Cancelaciones gratuitas válidas hasta **48 horas** antes de la celebración de la actividad.

### FORMA DE PAGO

- Domiciliación bancaria
- Tarjeta (pasarela web)
- Transferencia a:
  - Banco Santander:  
ES42-0049-1182-3721-1003-3641
  - BBVA:  
ES65-0182-1290-3800-0032-5792
  - Caixabank:  
ES54-2100-6440-0521-0009-2274

### FORMACIÓN IN COMPANYY

Esta formación se puede realizar en formato In Company, diseñando y adaptando el programa a las necesidades reales de la empresa que lo solicite.

#### Servicio exclusivo para Socios de APD.

Contacta con Gaizka Azcuénaga para más información:  
[gazcuenaga@apd.es](mailto:gazcuenaga@apd.es)



APD Congresos  
**“Estás en  
tu Elemento”**



25 y 26 de mayo de 2023 | Palacio de Congresos de Fira de Barcelona  
**5 Congreso Internacional de CFOs**



4 y 5 de octubre de 2023 | Hotel Barceló Renacimiento de Sevilla  
**5 Congreso Internacional de RR.HH.**



7 y 8 de noviembre de 2023 | Palacio de Congresos de Santiago de Compostela  
**5 Congreso Internacional de CIOs**