

# Clases Virtuales

## “Incrementando las ventas mediante el servicio al cliente”

# PROGRAMA



## LUGAR

Online  zoom



## FECHA

19 al 22 de septiembre 2022  
7:00 p.m a 9:00 p.m.



## DURACIÓN

8 hrs



## COSTO

\$3,000.<sup>00</sup> mxn

### Dirigido a:

Departamento de ventas y personal de servicio al cliente de empresas comerciales en canales de venta en tienda, en visita de clientes y de forma en línea.

Actualízate y Prepárate  
para los nuevos retos.

# ACADEMIA ELEVA

Se inició en el año del 2020 con la unión / colaboración de dos grandes compañías, líderes en su ramo y con una amplia experiencia en el mercado.



Retail Marketing



Marketing Digital

## • Misión

Ser el gran aliado de las empresas de la nueva era, como la mejor organización de formación Comercial, Estratégica y Digital, brindándote la mejor y más completa actualización y orientación académica, con el fin de que logres alcanzar tus objetivos.

## • Visión

Ser la Academia con el mayor respaldo y reconocimiento en el papel de potenciar empresas y llevarlas a ese siguiente nivel por la calidad de sus cursos, la experiencia de sus colaboradores y su aporte de conocimiento al sector empresarial.

## • Promesa

“Eleva tu Potencial y el de tú personal al máximo”

Eleva: Creando e inspirando el Crecimiento de tu empresa al siguiente Nivel.

# OBJETIVO DEL CURSO

Conocer los elementos esenciales para brindar una maravillosa experiencia de compra mediante el servicio al cliente como herramienta primordial para aumentar las ventas, la frecuencia de consumo y obtener relaciones duraderas.

## RESUMEN

La mejor herramienta o técnica para obtener los resultados en ventas de forma duradera y constante es mediante una brillante forma de brindar un servicio de calidad al cliente.

En el curso aprenderás desde diferenciar los diferentes tipos de clientes en los negocios comerciales y saber las estrategias de servicio y ventas para cada uno de ellos, a saber detectar las huellas que nos dejan los clientes en cada contacto con la empresa, a poder diseñar el ciclo de servicio correcto para tu negocio, los indicadores claves de medición del servicio y el manejo de las actitudes y emociones que se presentan con los clientes.

**“Elevamos  
tu potencial  
al máximo”**

# CONTENIDOS DEL CURSO



*La importancia del servicio al cliente en las empresas*



*La relación entre el servicio al cliente y las ventas*



*Los tipos de clientes en los negocios y sus estrategias de servicio*



*La segmentación de clientes mediante el sistema RFM:  
reciente, frecuente y monetario*



*La ley Pareto aplicada a las ventas*



*Los 7 elementos claves de diferenciación de los negocios  
comerciales*



*NPS: la medición del servicio al cliente*



*Manejo de las Huellas, actitudes y emociones del cliente*

# DOCENTE



MMT/MBA  
TROY  
WIESNER

- Especialista en Retailing por la Universidad de South Carolina.
- Master en Marketing por el ITESM, MBA por la universidad de UQAM.
- MBA por la Espae, Certificado en Service Quality Institute.
- CEO de Wiesner Agencia de Desarrollo Comercial.
- Asesor internacional en el área del Retail Marketing.

Más de

**600**

casos de éxito de  
empresas desarrolladas.

¡Al terminar tu curso,  
recibirás un **certificado** con  
**validez oficial** por la **SEP** y  
valor curricular!



# Contáctanos

## Llámanos

+52 333 502 3860

+52 331 741 3396

## Email

[ventas@wiesner-agencia.com](mailto:ventas@wiesner-agencia.com)

## Sitio Web

[eleva-academy.com](http://eleva-academy.com)

 eLeva Business Academy  [elevabusinessacademy](https://www.instagram.com/elevabusinessacademy)



**Escanea**  
para más información

  
**eLeva**  
Business Academy