

## EL SECRETO DE LA VENTA DE SERVICIOS: AL CLIENTE LE GUSTA COMPRAR.

**Los clientes compran para resolver sus problemas.**

Los empresarios de hoy tienen una queja común: No hay buenos vendedores. El problema crece y los hoteles y restaurantes deben recurrir a ofertas, descuentos y promociones para convencer a sus clientes de comprar.

La buena noticia es que los buenos vendedores no nacen; se hacen. Enseñar a la gente a vender bien es factible, y ayudarles a rebasar sus cuotas es una realidad. Sólo es necesario enseñarles el secreto de las ventas de servicios y con él podrán alcanzar sus objetivos de ventas y los de la empresa.

**Nuestro seminario tiene por objeto ayudar a los vendedores a conocer el secreto de la venta y a aplicarlo en sus actividades de promoción en el mercado.**

Al participar en nuestro seminario, los asistentes aprenderán cómo aprovechar el gusto por comprar de los clientes, los seis estímulos para la persuasión y un método de seguimiento para no perder el control de sus oportunidades.

Después de participar en el taller, usted podrá dar un mejor seguimiento a sus oportunidades, obtener ventas más seguras y mejorar su ingreso.

### ¿Qué obtiene el asistente al taller?

Primero que nada, el convencimiento de que es posible ser un súper vendedor, capaz de superar las metas.

Segundo, el decálogo del vendedor:

1. ¡Conozca su producto!
2. ¡Conozca a su cliente!
3. Respete a sus competidores
4. No prometa más de lo que pueda cumplir.
5. Ayude a su cliente. Todos los problemas del cliente son sus problemas.
6. Sea capaz de involucrar a cualquiera que pueda ayudar a su cliente.
7. Actúe como un director de orquesta
8. Aléjese de los malos negocios
9. No todo es un asunto de precio
10. Busque a clientes que le ayuden a ver el futuro.

Tercero, la táctica PSB para vender clara y efectivamente:

1. Problema
2. Solución
3. Beneficio para el cliente

**“Porque el éxito en las ventas depende de hacer comprar al cliente”**

Características:

Cupo limitado a 50 personas.

Formato: Taller práctico, 4 horas.

Costo: \$3,500 por persona

40% de descuento para expositores, invitados de expositores, miembros de las cámaras, ejecutivos hoteleros y restauranteros.

### Actividad ES:



EL SABER VENDER  
NO LO ES TODO,  
ES LO ÚNICO.

## SEMINARIOS

### • EL SECRETO DEL SERVICIO A CLIENTE:

El servicio Excelente es Gratuito  
e Incrementa las Ventas.

### • EL SECRETO DE LA VENTA DE SERVICIOS:

Al cliente le gusta Comprar.

# ¡ ASISTE ¡



## Conferencistas Internacionales

- **Eduardo Durón Araujo**  
México
- **Horacio Lazo**  
New York

Estos expertos te mostrarán el camino para ser un vendedor infalible. Te enseñarán las técnicas para incrementar la eficiencia de tu servicio lo cual te generará excelentes ventas.

Estos dos expertos del Marketing han compartido sus conocimientos en distintos foros, obteniendo magníficos resultados.



### EL SECRETO DEL SERVICIO A CLIENTES: EL SERVICIO EXCELENTE ES GRATUITO E INCREMENTA LAS VENTAS

**Trate al cliente como quisiera que lo trataran a usted.**

Los hoteles y restaurantes de hoy enfrentan una caída en las ventas, con una lealtad de los clientes cada vez más difícil de lograr; las ofertas, los precios, las tarifas y las promociones pierden su efecto rápidamente.

Sin embargo, hay que obtener la lealtad, sin duda alguna, y con ella la permanencia de los clientes. Para lograrlo, hay una herramienta gratuita y totalmente efectiva: **El servicio espectacular**. Las empresas crecen cuando lo ofrecen, están menos sujetas a las presiones del precio de la competencia, y sus clientes duran más tiempo y están más satisfechos. Es más, sus ventas pueden crecer 100% con sólo aplicarlo.

**¿Cómo lograrlo? ¿Se da solo? No. El servicio espectacular se aprende;** el secreto es simple: Todos los empleados deben vivir su papel para hacer sentir siempre al cliente como rey; el secreto espectacular se practica y se ofrece todos los días, a todos los clientes.

Ven a aprender cómo adquirir esas habilidades, cómo enseñar a tu equipo a jugar su papel y a montar la obra correcta para hacer sentir al cliente maravillosamente bien.



### EL SECRETO DEL SERVICIO A CLIENTES

**Objetivo:** Ayudar a las empresas a mejorar sus ingresos obteniendo la lealtad del huésped.

**Objetivo secundario:** Que cada uno juegue excelentemente su papel y los clientes sean cada vez más leales a la marca.

Dirigido a: Personal de servicio a clientes; directores y gerentes; empleados que buscan ser mejores; profesionales independientes; empresarios de la hotelería y restaurantería.

#### El asistente aprenderá y practicará los Diez Mandamientos de los Prestadores de Servicios:

- I. La vida puede ser amable. No amargue usted la suya y la ajena con palabras descorteses o con actitudes desapacibles. El cliente lo agradecerá.
- II. Todo cliente debería tratarlo a usted con cortesía. Si alguno hace lo contrario, no lo imite: contéstele con calma y respeto, y si es necesario llame a su superior.
- III. Una mala palabra, un gesto inamistoso, arruinan el día suyo y el del cliente.
- IV. Muchas veces usted tendrá que decir: No. Siga entonces estas dos reglas: Explique los motivos de la negativa y hágalo en forma pausada y suave.
- V. Otras veces usted dirá Sí. Haga este Sí más agradable con una actitud placentera o con una palabra amable.
- VI. Recuerde siempre: Usted es un servidor del cliente. El cliente paga el salario de usted y tiene derecho a ser servido de buen grado y con buenos modales.
- VII. No olvide usted nunca que todos los servicios e instalaciones de la empresa son del cliente, que el cliente las sostiene y que usted es su servidor.
- VIII. Usted tiene que atender a mucha

gente, pero cada cliente que se acerca a usted no piensa sino en sí mismo, en su necesidad o en su problema. Atiéndalo usted como si no tuviera sino ese cliente, esa necesidad y ese problema. Esto le proporcionará a usted bienestar y dejará al cliente satisfecho.

- IX. No levante nunca la voz ni ofrezca un semblante irritado o desapacible. La gente aprenderá a respetarlo si usted habla y obra sencilla y suavemente. Sonría siempre; el cliente no necesita saber si usted está de mal humor.
- X. Todos los clientes son iguales. No haga usted distinciones. Sólo puede usted hacer distinciones para extremar la cortesía y la amabilidad con quienes su educación lo indique.

#### TEMARIO

- I. El cliente, ese desconocido
- II. La actitud de servicio a cliente
- III. El trato con el cliente
- IV. Controlando las palabras y los gestos
- V. Respondiendo No a un cliente; respondiendo Sí a un cliente
- VI. Servicio a clientes con una sonrisa
- VII. Poniendo las instalaciones a las órdenes del cliente
- VIII. Atendiendo solicitudes de los clientes
- IX. Manejo de quejas y objeciones
- X. El trato a todos los clientes
- XI. Integrando la experiencia del cliente

#### “Porque la lealtad de los clientes depende de la calidad del servicio”

Características:

Cupo limitado a 50 personas.

Formato: Taller práctico, 4 horas.

Costo: \$3,500 por persona

40% de descuento para expositores, invitados de expositores, miembros de las cámaras, ejecutivos hoteleros y restauranteros.