

PROGRAMA DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL CONTINUA  
(ONLINE / PRESENCIAL)

SEBASTIÁN  
**SANCHEZ FAY!**  
CONSULTORA

# LISTOS PARA EL FUTURO

TRANSFORMA TU ORGANIZACIÓN  
AHORA O NUNCA

---

“Las mejores prácticas y los retos  
que enfrentan las organizaciones  
y las personas frente a la  
dinámica de cambio”

[www.sebastiansanchezfay.com](http://www.sebastiansanchezfay.com)



---

Modalidad  
**ONLINE / PRESENCIAL**

Un programa modular, innovador con un recorrido por las más novedosas prácticas y los retos que enfrentan las organizaciones y las personas frente a la dinámica de cambio.

[www.sebastiansanchezfay.com](http://www.sebastiansanchezfay.com)



Programa de Atención al Cliente y Técnicas de Ventas:  
"Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente"

*"Haz un cliente no una venta"*  
*Sebastian, Sanchez Fay*

---

# MÓDULO 12

# Programa de Atención al Cliente y Técnicas de Ventas: “Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

## Introducción

Nuestra economía se está convirtiendo rápidamente en una economía de servicios. Muchos agentes de ventas están vendiendo servicios en vez de productos. Y quienes venden productos también están vendiendo servicios. Cuando usted tiene un producto, vende algo que la gente puede tocar, mirar, a veces sostener con sus manos y verlo frente a sus ojos.

Cuando usted vende servicios (o el servicio de respaldo de su producto), debe suministrar evidencia que cumplirá lo que promete. Aquí es donde los referidos entran en acción. Cuando un cliente lo conoce a través de un referido, es como si la fuente del referido hubiese testificado a favor suyo. Esa es la razón por la cual la gente prefiere conocer a sus proveedores a través de un amigo o conocido.

La recomendación, vinculación y el testimonio de otros “boca a boca” los hace sentir más cómodos, generando así mayor cercanía, aceptación y consecuentemente mayores probabilidades de generar una venta efectiva.

## Objetivo General:

Desarrollar en los participantes de este taller, las habilidades necesarias para atraer, vender y retener a más clientes, dominando las mejores técnicas de ventas & atención al cliente.

# Programa de Atención al Cliente y Técnicas de Ventas: “Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

## Objetivos específicos

Al finalizar el ciclo los participantes obtengan:

- Estrategias para captar clientes nuevos y fidelizar a los actuales.
- Presentar beneficios imbatibles a la hora de vender.
- La importancia del Marketing uno a uno y tener una completa red de contactos de los clientes.
- Desarrollar con éxito el arte del servicio y satisfacción de sus clientes.

## Dirigido a:

Está abierto a emprendedores, empresarios de cualquier industria, profesionales y público en general. Se orienta principalmente a todas aquellas personas que se desempeñen o deseen desempeñarse en funciones relativas a departamentos comerciales, ventas y telemarketing de grandes, medianas, pequeñas empresas y comercios.

# Programa de Atención al Cliente y Técnicas de Ventas: “Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

## Programa

Miedo a vender ¿lo tienes?

Las 6 Claves para vender más

### 1° Clave: CONOCER LO QUE ESTOY VENDIENDO

- Preguntas disparadoras.
- Marketing: Evolución, Definición, Proceso, Necesidades y Deseos.
- Explicar el significado de Propuesta de Valor y su aplicación para generar más ventas. Miopía del Marketing.
- Interpretar los conceptos: características, ventajas y beneficios en relación a productos/servicios.
- Conociendo el producto o servicio que se vende: Características, Ventajas y Beneficios.
- Ejemplo “Crema Catiónica Vía Vera”.
- Enfatiza los beneficios del cliente.
- Propuesta de Valor y su aplicación para generar más ventas.
- Reflexión: ¿Qué es lo que realmente compra la gente al adquirir un taladro?
- Ejercicio “Características, Ventajas y Beneficios”.
- Diferenciar el concepto VALOR Y PRECIO. Reflexión Final.

### 2° Clave: A QUIÉN LE ESTOY VENDIENDO

- Preguntas disparadoras.
- Explicar el significado de Cliente Ideal y porque es importante enfocarse solamente en Él.
- Definí a tu cliente ideal.

## Programa de Atención al Cliente y

### Técnicas de Ventas:

#### “Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

- Ejercicio “Respondiendo preguntas sobre mi Cliente Ideal”.
- ¿Por qué es importante enfocarse solamente en él?
- Buscando los primeros clientes.
- Investigación de Mercado: Concepto, Categorías y ejemplos.
- Como y donde selecciono a mis potenciales clientes.
- Networking.
- Interpretar la importancia de una red de contactos como técnica y la construcción de su propia red.
- Red de contactos como técnica.
- Ejercicio “Armar tu base 100”.
- Quien es su principal cliente. Reflexión Final.

#### 3° Clave: PLANIFICAR LAS VENTAS

- Preguntas disparadoras.
- Buenos Hábitos en la Planificación de Ventas.
- Planificación de Ventas: Preguntas disparadoras, Significado.
- Definición de Objetivo / Componentes.
- De la Planificación a la acción: Formula SMARTER.
- Definir el objetivo de ventas ¿Cuánto vender y a quién?
- Teoría del embudo de Ventas y Prospección.
- Ejemplo de una Base/ Red de contactos y Programa de Referidos.

#### 4° Clave: DATE A CONOCER - PROMOCIONATE

- Preguntas disparadoras.
- La comunicación en tu empresa.
- Los 4 Momentos de la Verdad. Significado. Importancia del Momento 0.
- ¿Qué comunicamos? ¿Cómo nos damos a conocer? Ejemplos en Ventas.

# Programa de Atención al Cliente y Técnicas de Ventas:

## “Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

- “El arte de servir”, ¿Cómo suena este título?  
¿Qué interpretación le damos?
- ¿Cuál es la percepción que tiene el cliente de nuestra propuesta de negocios?
- Ejercicio “Presentación de Ventas”. Técnica del ascensor.
- Reflexión Final.

### 5° Clave: SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN

- Preguntas disparadoras.
- Planificar las relaciones: “Éxito y Fracaso”.
- El seguimiento: Estadísticas en un Congreso de Ventas, Tips.
- Fidelización: Marketing de Relaciones (Kotler), Atención al Cliente.
- Retención vs Adquisición: Ejercicio que “Hago Primero”.
- Clientes nuevos o existentes: Números mágicos.
- Ejercicio “Qué hago primero”.
- Un excelente servicio no es suficiente.
- Marketing testimonial de boca en boca.
- Reflexión Final: El Valor del cliente y Fidelización del siglo XXI.

### 6° Clave: ACCIONES PARA VENDER MÁS

- Preguntas disparadoras.
- CULTIVA SEGUIDORES y no te faltarán los clientes.
- 10 Consejos de Oro para un Vendedor.
- Clasifica a tus clientes potenciales en 3 pasos sencillos.
- Técnica de ventas AIDA. Atención, Interés, Deseo, Acción.
- Acciones para vender más: Fidelizar para vender más.
- Acciones para vender más: Desde el producto y algo más.
- Reflexión final: Declaración profesional de un vendedor/  
Mi declaración.



Programa de Atención al Cliente y  
Técnicas de Ventas:  
“Las 6 claves de venta y el Servicio al Cliente”

Metodología

- Exposición del disertante.
- Desarrollos conceptuales breves/prácticos por parte del profesor.
- Ámbito de reflexión.
- Interacción con los participantes.
- Actividades prácticas.
- Preguntas poderosas para tomar acción.
- Material que se entrega en forma digital a los participantes.

**DURACION DEL MÓDULO : 24:00 h**  
**SPEAKER: SEBASTIAN SANCHEZ FAY**

Speaker  
Coach  
Consultor

SEBASTIÁN  
SANCHEZ FAY!

Licenciado en Administración y Licenciado en Comercialización por la Universidad del Salvador, Master en Administración de Empresas por la Universidad de Palermo.

Es profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPAM).

Certificado como Coach Ontológico, Axon Training, con el aval de ICF y sus estándares internacionales y Diplomado en Gestión Emocional por Coaching Global.

Director de Alta Gerencia Internacional y Director Asociado Honorario del ONACE "Observatorio de Neurociencias Aplicadas en Ciencias Económicas".

Director de Sebastian Sanchez Fay Consultora. Ayudando a empresas y emprendimientos a ser más rentables, con el foco en sus Clientes Internos y Externos.

Speaker, Consultor y Capacitador con más de 20 años de experiencia desarrollada en empresas familiares, nacionales y multinacionales.

*Sus charlas son motivadoras, innovadoras y altamente aplicables a la práctica diaria de las organizaciones.*

[www.sebastiansanchezfay.com](http://www.sebastiansanchezfay.com)






SEBASTIÁN  
**SANCHEZ FAY!**  
CONSULTORA

**LISTOS PARA  
EL FUTURO**

TRANSFORMA TU ORGANIZACIÓN  
AHORA O NUNCA

## Contacto y consultas:

Sebastian, Sanchez Fay, Consultora  
Speaker, Coach y Consultor  
WhatsApp +54 9 2954 33 7206  
sebastiansanchezfay@gmail.com

 @sebastiansanchezfayconsultora  
 @sebastiansanchezfay  
 @sebastiansanchezfay

[www.sebastiansanchezfay.com](http://www.sebastiansanchezfay.com)

