

VENDA E RELAÇÃO CLIENTE FORMAÇÃO

CARLA CARVALHO DIAS

Consultora, speaker e formadora na área da cultura organizacional.

É especialista em Customer Experience e Customer Journey na empresa que fundou há mais de 25 anos. Desenvolve projetos em vários países e é essa experiência multicultural que reforça a sua missão:

Inspiring people to learn... smile and serve!

Licenciada em engenharia mecânica (termodinâmica e fluidos) e coach certificada pelo ICF (International Coach Federation). É autora de dois best sellers na área do customer service.

CONTACTOS

office@ccdias.com
+351 210 937 235



VENDA E RELAÇÃO CLIENTE

ENVOLVER, CONHECER, VENDER!

PÚBLICO ALVO

Equipas comerciais / vendas.

OBJETIVOS

Promover uma atitude das equipas comerciais ou de vendas baseada no conceito de upserving!

Detetar os diferentes estilos de Cliente e a forma adaptada de os servir para vender.

Munir os comerciais de ferramentas de aplicação prática e imediata através do conhecimento do estilo de cada um e do estilo de Cliente ao serviço promovendo uma maior relação comercial - Cliente.

PROGRAMA

1. Up Selling, Cross Selling e Upserving - semelhanças e diferenças;
2. Case studies demonstrativos do impacto do upserving e da promoção de empatia nas vendas.
3. Tipos de negócio vs Tipos de atendimento
4. Como se pratica upserving
5. A minha estratégia de upserving e monitorização de resultados
6. O meu plano de ações

DURAÇÃO

1 ou 2 dias • presencial
4 ou 8 ½ dias • online

OPÇÕES

1 dia • Curso
2 dias • Curso + Treino

VALORES

1 dia • 1.500€ + IVA
2 dias • 2.250€ + IVA

CARLA CARVALHO **DIAS**
SPEAKER • CONSULTANT • TRAINER