



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias Categorías:

• **Captación de Clientes**—
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **Experiencia de Clientes**—
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

• **Influencia**—
Direcciona de forma consistente situaciones e inspira en los demás un ambiente ganar-ganar.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Comunicación**—
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

• **Pensamiento Creativo**—
Incorporar ideas existentes y nuevas para resolver asuntos y capitalizar oportunidades.

Solución de Valor para el Cliente

RESUMEN

Un servicio al cliente destacado es más que una serie de pasos. Es apreciar el deseo del cliente de hacer negocios con su empresa. Desarrollar la percepción del cliente sobre su valor, dando un servicio que promueva su valor, asegura los negocios en curso con el cliente.

CONTEXTO

Tomar una decisión de compra es un cálculo de factores complejo en la mente del comprador. Las personas no solamente buscan una solución en un producto o servicio, buscan marcas que hayan probado que valen la pena, consultores en los que puedan confiar, y conveniencia en relación a la ubicación y el acceso. Sumados, estos elementos desarrollan una fórmula que le da forma a la decisión que toman los clientes. Ejecutando cada parte de esa ecuación, se genera la mejor oportunidad para desarrollar un cliente fidelizado con el más alto potencial de repetir la venta.

En este módulo, examinaremos las razones por las que los clientes seleccionan los productos y servicios que adquieren. Estudiaremos el proceso de tomar una decisión de compra desde el punto de vista del cliente. De eso aplicaremos la ecuación de producto, proveedor, y consultor que cuadran para que los clientes tomen decisiones de compra positivas.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Determinar el valor del cliente por su solución
- Formular soluciones únicas para cada cliente
- Influenciar la decisión para utilizar sus productos y servicios