



apd

Seminario

# Cómo gestionar clientes difíciles

Captación y fidelización

Palma, 14 de febrero de 2019

#ClientesDifíciles



# ¿Qué podemos hacer para captar y fidelizar clientes difíciles?

¿Qué errores cometemos con nuestros clientes más exigentes? ¿Qué enfoque debemos tomar cuando nos reunimos con un prospecto importante?

Cuando hacer las cosas bien ya no es suficiente, debemos alcanzar la excelencia adaptada a cada cliente. Buscamos **diferenciarnos** de nuestros competidores a través de una **experiencia enriquecedora** y fomentar una **relación a largo plazo**.

Conocer los errores más habituales, a qué tipo de comunicación recurrir, crear **confianza** desde el minuto uno, **postescucha** profesional, **venta desafiante**, enfoque **pre-suasivo**...

*Convierte clientes difíciles en promotores.*

## Objetivos

---

- Evitar errores comerciales que provocan pérdidas de clientes.
- Dar herramientas de atención a clientes para fidelizarlos.
- Marketing experiencial
- Venta diferencial
- Sugerir pautas neurotécnicas de aplicación.

## Dirigido a

---

- Gerentes
- Directores Generales
- Directores Comerciales
- Responsables de Atención al Cliente
- Equipo comercial



## Carlos Rosser

Socio – Director

ROSSER MANAGEMENT SL

Ha trabajado el “**Decision Negotiations System**” de la Universidad de Harvard con Equipos Comerciales de *Seur, Aerolíneas Binter Canarias, El Pozo, Ibermutuamur, Mapfre Seguros, Trade Credit RE, Expenses Reduction Analyst, Jimten, Panama Jack, Fripozo, Proalimint, Astican Astilleros*, entre otras empresas de referencia.

**Especializado en Coaching Comercial:** más de 500 Cursos impartidos y 10 años de experiencia acompañando a comerciales en visitas a clientes.

**Economista y Sociólogo** por la Universidad de Friburgo. Psicoterapeuta de Grupo por la Facultad de Medicina de Murcia. Diplomado por *Concourse of Wisdom (Tejas–USA)*.

**Profesor y conferenciante** en Escuelas de Negocios, Universidades, Cámaras de Negocios y Plataformas de Cursos vía Satélite.

**Autor** de diferentes publicaciones y libros editados en Fundación Confemetal: "Cómo Vender a Clientes Resistentes", "Olvida las Técnicas de Ventas", "Jefes, Clientes, Colaboradores", "Gestión Telefónica de Cobro".

**SAVE THE DATE**

---



**Palma**

Hotel Palma Bay  
Felicià Fuster, 2  
Palma, 07006

---



**14 de Febrero de 2019**

08.45 h.

## BIENVENIDA

**Recepción  
asistentes**

09.00 h.

## INICIO SESION

- ❖ Errores que cuestan caro.
- ❖ Relación valor/precio

11.30 h.

## COFFE BREAK

12.00 h.

## SEGUNDA PARTE

- ❖ Comprender y prever errores.
- ❖ Nuevo idioma en la venta:  
Lo que desconocen incluso los comerciales expertos
- ❖ Vender a clientes satisfechos con la competencia

14.00 h.

## ALMUERZO

15.00 h.

## PRACTICA

- ❖ Marketing  
Experiencial: Eres diferente o tienes precio
- ❖ Herramientas comerciales diferentes a lo habitual
- ❖ Cómo, cuándo y dónde aplicar las herramientas.
- ❖ Análisis casos reales propuestos por asistentes

17.00 h.

## CIERRE

**NETWORKING**

---



# Conecta tu Compañía

Comparte experiencias,  
Comparte conocimiento.

# Cómo gestionar clientes difíciles

## Captación y fidelización

### Información práctica

- **Fecha:** 14 de Febrero de 2019.
- **Lugar:** Hotel Palma Bay  
C/ Felicià Fuster, 2  
Palma, 07006.
- **Horario:** de 08:45 h. a 17:00 h.
- **Teléfono:** 971 07 40 65
- **Correo electrónico:** mgual@apd.es

### Cuota de inscripción

- Socio Protector de APD: 285€ + IVA
- Socio Global de APD: 400€ + IVA
- Socio Individual de APD: 400€ + IVA
- No socio de APD: 570€ + IVA.

SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES  
VENTAJAS, CONSÚLTENOS: 971 07 40 65

### Cancelaciones

- En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 48 horas deberá abonar el 100% del importe.

### Forma de pago

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la actividad por medio de los siguientes procedimientos:

- Cheque nominativo
- Domiciliación
- Transferencia Banco Santander:  
ES42 0049 1182 3721 1003 3641

Nota: Rogamos adjunten justificante de pago.

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

Si no pudiera asistir a este acto, le rogamos haga llegar esta información a otra persona a quien Ud. estime que pueda serle de utilidad. Si recibiera más de un programa de esta convocatoria, le rogamos lo comunique a nuestro departamento de base de datos, e-mail: [basededatos@apd.es](mailto:basededatos@apd.es)



[www.apd.es](http://www.apd.es)

**Dirección**

Mateu Enric Lladó 1 3ºB  
[apdbaleares@apd.es](mailto:apdbaleares@apd.es)  
971074065

---

**Departamento de formación**

Miquel Gual  
[mgual@apd.es](mailto:mgual@apd.es)  
617397964

---

**Digital y Revista APD**

[digital@apd.es](mailto:digital@apd.es)  
915237900