EDICIÓN ACTUALIZADA 2026

apd

—SEMINARIO—

# HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES

FORMACIÓN BONIFICABLE

#SeminarioAPD

Donostia-San Sebastián, 10 de diciembre del 2026

apd 70 ANIVERSARI 2026

abantian
EQUIPOS Y NEGOCIOS QUE AVANZAN

apd
SEMINARIO

#SeminarioAPD

# HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES

## INTRODUCCIÓN

Todas las personas de una organización tienen una mayor o menor interacción con los clientes. Para el cliente cualquier persona de la organización con la que interactúa representa a esa organización.

Cómo podemos estar todos mejor enfocados y preparados para interactuar con los clientes y aprovechar oportunidades de generar valor y negocio.

## OBJETIVOS

- Ofrecer a personas que no tienen responsabilidad comercial directa herramientas y recursos para tratar con los clientes
- Ser más conscientes de las oportunidades comerciales que podemos aprovechar los profesionales no comerciales
- Comprender cómo podemos aprovechar dichas oportunidades
- Contribuir a la orientación al cliente que tienen los profesionales no comerciales en las empresas
- Facilitar herramientas y recursos comerciales a personas que, teniendo un perfil más técnico, deben desarrollar labores comerciales.

apd
SEMINARIO

# PONENTES Y EXPERTOS



## JAVIER MARTÍN ALDEA

*Consultor-facilitador*
*ABANTIAN, equipos y negocios que avanzan*

Cuenta con amplia experiencia dirigiendo proyectos de consultoría y de formación, ayudando al desarrollo de equipos profesionales en numerosas organizaciones. Colabora además como ponente habitual en varios másteres
y conferencias.
Entre sus trabajos habituales se incluyen programas de Estrategias de Orientación al Cliente,
Innovación para el desarrollo del Negocio, Modelado de la Actuación Comercial, Diseño e Implantación de Modelos de
Relación con el Cliente, Diseño e Implantación de Modelos de Prestación de Servicios,
y numerosos proyectos creados a medida a petición de clientes.



## ION UZKUDUN AMUNARRIZ

*Consultor-facilitador*
*ABANTIAN, equipos y negocios que avanzan*

Ha desarrollado su experiencia profesional en el asesoramiento a organizaciones, y ha trabajado como consultor en el diseño
y ejecución de proyectos, y como facilitador en la dinamización
de talleres y acciones formativas y de desarrollo.
En su carrera ha trabajado para firmas de consultoría en Francia, Reino Unido y España, así como consultor autónomo. Además
es co-fundador de diferentes iniciativas empresariales.
Ha realizado proyectos de consultoría estratégica, de organización y recursos humanos, y de desarrollo en habilidades
y formación en más de 30 organizaciones diferentes.

PROGRAMA

# Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

## CONTENIDOS

09.15h. **RECEPCIÓN DE ASISTENTES**

09.30h. **PRESENTACIÓN**

09.35h. **CÓMO BUSCAR CONVERSACIONES CON LOS CLIENTES PARA GENERAR NEGOCIO**

- Los mercados son conversaciones
- Orientación al cliente 2.0
- Cómo les gusta comprar a los clientes, qué compran los clientes
- Los profesionales no comerciales también podemos generar negocio y fidelizar clientes
- El modelo CAB y la Venta Consultiva
- Si tú no le das al cliente lo que busca, alguien lo hará por ti
- Errores típicos y dificultades en las conversaciones comerciales
- Claves y herramientas principales para conversar con el cliente cuando hay una oportunidad comercial

11.30h. **PAUSA – CAFÉ**

12.00h. **CÓMO ATENDER CONVERSACIONES COMERCIALES SIN SER COMERCIAL. EL PROCESO RELACIONAL 6P-6i PARA RELACIONARSE CON LOS CLIENTES**

- Claves y herramientas para la prospección
- Cómo proponer a los clientes reuniones de carácter comercial
- Cómo posicionarse como profesionales de tipo socio aliado, en lugar de proveedores
- Técnicas conversacionales para conducir una conversación comercial
- Técnica de preguntas y escucha para Venta Consultiva
- Cómo personalizar y presentar propuestas de valor con mayores posibilidades comerciales

PROGRAMA

# Herramientas comerciales para perfiles no comerciales

## CONTENIDOS

14:00h. **ALMUERZO DE TRABAJO**

15.00h. **LA EXPERIENCIA CLIENTE PARA FIDELIZAR Y DESARROLLAR EL NEGOCIO DESDE LA RELACIÓN**

- Cómo están evolucionando las expectativas de los clientes
- Los comportamientos cómplices de los clientes: qué son y cómo conseguirlos
- El Valor Percibido por el Cliente
- Los costes de usuario y las incertidumbres como devoradores de valor
- Las expectativas de los clientes, cómo descubrirlas y cómo manejarlas
- Los momentos de la verdad
- El análisis vivencial o Customer Journey Map
- Recursos y herramientas para el diseño de la experiencia de cliente

18.00h. **CIERRE DEL SEMINARIO**

SAVE THE DATE



# Donostia-San Sebastián

Hotel Eurostars Amara
Plaza Pío XII – 20010 Donostia/San Sebastián



## 10 de diciembre de 2026

**#SeminarioAPD**
**HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES**

**PLANNING DE HORARIOS**

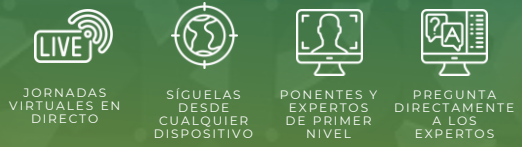
09:15 h Recepción de asistentes
09:30 h Comienzo del Curso
11:30 h Pausa-café
14:00 h Almuerzo
15:00 h Inicio de la sesión de tarde
18:00 h Fin de la sesión

Formaliza tu inscripción a través de nuestra web **www.apd.es**

1. Regístrate en nuestra web (recibirás un mail de confirmación con tu clave de acceso)
2. Dirígete a la actividad a la que quieres inscribirte (Agenda APD)
3. Pulsa el botón "Inscribirme" y rellena los campos solicitados

APD diseña **soluciones a medida** para sus Socios. El alcance de esta acción formativa puede diseñarse in-company. Diagnosticamos necesidades, integramos contenidos, seleccionamos expertos y medimos resultados. Dado que cada empresa tiene su particularidad, consúltanos a través de alopez@apd.es (Ainara López) y te enviaremos una propuesta adaptada.

# #SeminarioAPD HERRAMIENTAS COMERCIALES PARA PERFILES NO COMERCIALES




**INSCRÍBETE**

## INFORMACIÓN PRÁCTICA

- Fecha: 10 de diciembre de 2026
- Lugar: Hotel Eurostars Amara
  (Plaza Pío XII – 20010 Donostia/San Sebastián)
- Recepción de Asistentes: 09:15 h.
- Horario: de 09:30 h. a 18:00 h.
- Teléfono: 94 423 22 50
- Inscripciones: https://www.apd.es/
- Correo electrónico: inscripcionesnorte@apd.es
- Importante: Si tienes alguna **alergia** o **intolerancia** alimentaria, comunícanoslo enviando un e-mail a inscripcionesnorte@apd.es

## CUOTA DE INSCRIPCIÓN

- Socios Protectores: 305 € + IVA
- Socios Globales: 410 € + IVA
- No socios: consultar con Josu Escudero a través de la dirección jescudero@apd.es o en el 607.320.216

**SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTE VENTAJAS**

## CANCELACIONES

Cancelaciones gratuitas válidas hasta **48 horas** antes de la celebración de la actividad.

## FORMA DE PAGO

- Domiciliación bancaria
- Tarjeta (pasarela web)
- Transferencia a:
  - Banco Santander:
    ES42-0049-1182-3721-1003-3641
  - BBVA:
    ES65-0182-1290-3800-0032-5792
  - Caixabank:
    ES21 2100 0815 58 02 0057 89914

## FORMACIÓN IN COMPANY

Esta formación se puede realizar en formato In Company, diseñando y adaptando el programa a las necesidades reales de la empresa que lo solicite.

**Servicio exclusivo para Socios de APD.**
Contacta con Ainara López para más información: **alopez@apd.es**

apd

# INSCRÍBETE

apd 70 ANIVERSARI 2026

**LA COMUNIDAD GLOBAL DE DIRECTIVOS**

APD Zona Norte
Jose Mª Olabarri, 2 – 48001 Bilbao
inscripcionesnorte@apd.es
94 423 22 50

Síguenos en

www.apd.es