

## PROGRAMA SUPERIOR DE GESTIÓN DE CLIENTES (PSGC)

La gestión de clientes como función relevante del área comercial, está fundamentada en el contacto continuo y profesional con los clientes para el logro de los objetivos particulares del comercial y los generales de la empresa.

El gestor comercial como motor y eje del área comercial, debe estar perfectamente coordinado con el resto de la organización. Debe disponer de una guía estratégica que facilite el desarrollo de sus clientes y su actividad, siempre con una actitud positiva y que se traduzca en resultados óptimos para la organización.

### PILARES DEL PROGRAMA:

- Desarrollo de competencias personales en el puesto.
- Planificación orientada al trabajo con los clientes y a la aportación de margen.
- Análisis y desarrollo de la cartera de clientes.
- Asunción del grado de responsabilidad frente al cliente y la empresa.
- Liderazgo de clientes.

### DIRIGIDO A:

Comerciales, gestores de clientes, jefes de proyecto... y en definitiva todos aquellos profesionales que fundamenten su actividad en la captación, el desarrollo, la gestión y la fidelización de clientes, en lo que se refiere a:

■ UN SEGMENTO DE CLIENTES, PRODUCTO, ZONA O CARTERA CONCRETA ■ PUNTOS DE VENTA PROPIOS O AJENOS A LA EMPRESA ■ MEDIADORES DE CLIENTES ■ ACCIONES DE PLANIFICACIÓN COMERCIAL ■ ACTIVIDADES DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE VENTAS, ETC.

### BENEFICIOS DEL PROGRAMA:

1. Potenciación de las capacidades técnicas y prácticas para el desarrollo de las funciones comerciales.
2. Asimilación de las herramientas y elementos de éxito comercial más utilizados y de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.
3. Desarrollo de habilidades de mejora en la gestión diaria.
4. Transferencia de experiencias.
5. Incremento de la capacidad analítica, a través de los casos y metodologías aplicadas.
6. Programa compatible con la actividad profesional.

### DURACIÓN, HORARIO

**DURACIÓN:** 150 horas  
**HORARIO:** Viernes de 16.00 a 21.00 horas y Sábados de 9.00 a 14.00 horas  
**INICIO:** **Noviembre de 2009**  
**UBICACIÓN:** Oviedo

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- Identificación, comprensión y entrenamiento de los factores clave de éxito, para el desempeño de los diferentes puestos comerciales en gestión de clientes, y su integración en el plan comercial de la empresa.
- Capacitar en el análisis y reflexión de su cartera de clientes y/o mediadores, para la correcta planificación de las actividades a desarrollar y toma de decisiones en relación con el itinerario del cliente.
- Trabajar con los asistentes las diferentes técnicas y herramientas que les permitan elaborar su plan de ventas personal, en sintonía con: las características de sus clientes, su mercado y la consecución de objetivos.
- Valorar y situar la proyección profesional del rol comercial dentro de las organizaciones y que se traduzca en una actitud positiva y motivadora frente al trabajo.
- Potenciar en los asistentes el rol de gestor de clientes en sus vertientes estratégicas y operativas.

### METODOLOGÍA DE TRABAJO:

La metodología se basa en pilares conceptuales, complementados con dinámicas de trabajo en grupo continuadas a lo largo del programa, así como una interacción entre los asistentes y los profesores, que facilite el aprendizaje y la comprensión de las cuestiones expuestas en aula.

### Evaluación:

- Valoración de los ejercicios en aula.
- Resolución de Test.
- Resolución de casos prácticos individuales y grupales.
- Presentación del proyecto final. Un plan de ventas personal ante un tribunal.

### PROGRAMA:

MODULOS	SEMINARIOS	HORAS
DE LOS HÁBITOS Y VALORES A LA ORIENTACIÓN HACIA EL MERCADO	Actitudes y paradigmas en la actividad comercial	10 horas
	Hábitos: Reconocer, saber y querer	
	Binomio producto-mercado	
	Segmentación, posicionamiento y público objetivo	
	Ubicación del área de ventas en el marketing de la empresa	
EL ROL ESTRATÉGICO Y TÁCTICO DEL GESTOR DE CLIENTES	Rol Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El entorno competitivo actual</li> <li>- Evolución de la venta</li> <li>- Las estrategias comerciales del gestor de clientes</li> </ul>	20 horas

	Rol Operativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de carteras de clientes y potencial de mercado</li> <li>- Gestión de clientes claves de la cartera del gestor</li> <li>- Plan de ventas Operativo Individual</li> </ul>	
<b>ITINERARIO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE</b>	Visión global del itinerario de relación con el cliente	40 horas
	El uso del teléfono como herramienta comercial de prospección y gestión de clientes	
	Detección de oportunidades y necesidades	
	Presentación de propuestas	
	Los procesos de negociación	
<b>EL GESTOR COMERCIAL COMO APORTADOR DE MARGEN</b>	Análisis de la rentabilidad de operaciones comerciales	15 horas
	Impacto de las condiciones de la negociación	
	Gestión de operaciones comerciales con inversión en clientes	
<b>DESPUÉS DE LA VENTA: DESARROLLO DE CLIENTES</b>	Atención Post-venta	10 horas
	Cuota de mercado y cuota de cliente	
	El valor del cliente y su ciclo	
	Las demandas del cliente en cada una de las fases	
	El nivel de satisfacción y los programas de mantenimiento	
<b>RELACIÓN CON REDES DE VENTAS AJENAS</b>	Gestión del punto de venta	15 horas
	Apoyos al canal	
	Gestión de producto	
<b>HABILIDADES DEL GESTOR DE CLIENTES</b>	Creatividad: problemas vs oportunidades	15 horas
	Cómo hablar en público: presentación comerciales eficaces	
	Técnicas de reuniones de trabajo. Trabajo en equipo	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL, NN.TT Y CUADRO DE MANDO COMERCIAL</b>	Las nuevas herramientas para el Gestor Comercial	10 horas
	Metodología del control de gestión comercial	
	Las dimensiones del comercial: variables y segmentación	
	Cuadro de mando	
	Diagnóstico y tipos de desviaciones	
	Medidas correctoras	

## TITULACIÓN:

Los participantes obtendrán la doble titulación, obteniendo el Diploma de **“Programa Superior en Gestión de Clientes”**, expedido por ESIC y la Fundación Escuela de Negocios de Asturias.

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

### FUNDACIÓN ESCUELA DE NEGOCIOS DE ASTURIAS

Centro Formación Cámara Gijón. Ctra. Piles-Infanzón, 652 33203 Gijón  
 C/Alfonso III El Magno, 15. Bajo. 33001 Oviedo  
**Tfno.:** 985 180 254 / 985 180 255 **Fax:** 985 180 135  
**E-Mail:** executive@fena.es **Web:** [www.fena.es](http://www.fena.es)