



Best Retailer

Potencia los resultados del punto de venta creando una experiencia diferencial en la interacción con tu cliente



Best Retailer



Ficha Técnica del Programa

DIRIGIDO A: Cualquier profesional del punto de venta que en su dinámica de trabajo habitual tiene la responsabilidad de gestionar la interacción con el cliente.

OBJETIVO: Potenciar en el profesional del canal retail las habilidades clave para mejorar a través del contacto personal la experiencia del cliente.

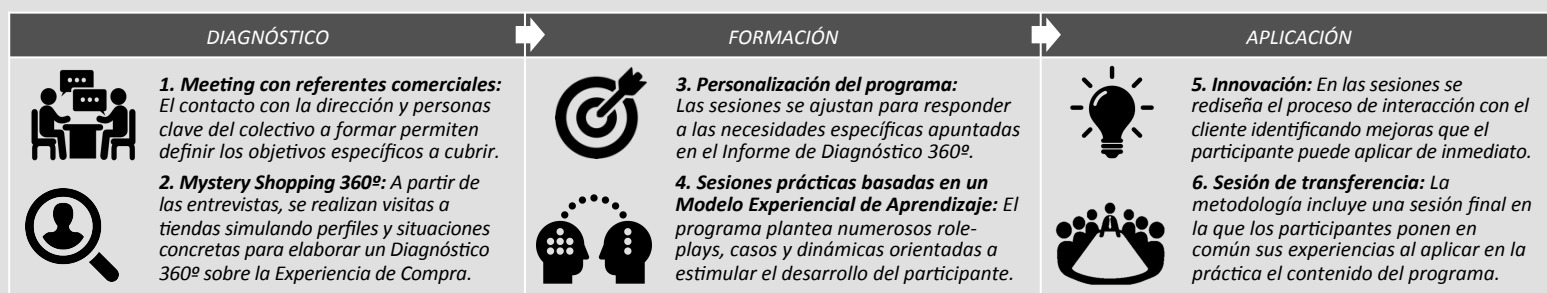
FORMATO: 3 Sesiones presenciales en grupo (hasta 10 participantes) con el plan de trabajo que se detalla a continuación:

- **SESIONES DE INMERSIÓN:** 2 Sesiones de 8 horas cada una que -con un enfoque práctico- permiten al participante interiorizar el modelo Best Retailer.
- **SESIÓN DE SEGUIMIENTO:** 1 Sesión final de 5 horas (3-4 semanas después de las Sesiones de Inmersión) para profundizar en la transferencia de los conceptos tratados a la realidad del participante.

Potencia los resultados del punto de venta creando una experiencia diferencial en la interacción con tu cliente

A pesar de la creciente importancia del e-commerce, la venta a través de tiendas físicas abiertas al público (retail) continúa siendo la principal fórmula de comercialización de numerosos productos y servicios. Esto ha sido posible porque en los últimos años el canal detallista ha realizado una impresionante evolución para aportar valor al cliente: optimizando la localización y el diseño de los puntos de venta, aplicando técnicas de visual merchandising, marketing sensorial, gestión por categorías, etc. Sin embargo, todo este esfuerzo de diferenciación a través de la *Gestión de la Experiencia del Cliente* (Customer Experience Management, CXM) depende en la mayoría de los casos de un factor decisivo: la capacidad de interacción personal de los profesionales de la tienda. **Para dar respuesta a esta realidad Best Retailer es un programa de desarrollo que permite a los responsables del punto de venta desarrollar su habilidad para conectar con los clientes por varias razones:**

ENFOQUE DE I+D WORKSHOP EN LA INTERACCIÓN CON EL CLIENTE: Más que un programa formativo, Best Retailer es un proceso de revisión profunda del contacto con el cliente con el objetivo de fidelizarlo y aumentar su frecuencia de visita. Para lograrlo, se siguen las siguientes etapas:



SESIONES FACILITADAS POR UN SOLUTION EXPERT ESPECIALIZADO EN VENTAS que conduce el programa desde su propia experiencia como responsable comercial y aplicando un innovador enfoque intensivo que permite maximizar el impacto.