

# JORNADA: TALLER DE EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL COMERCIO MINORISTA. RETENER Y FIDELIZAR AL CLIENTE.

---

**Lugar: Escuela de Catadores**

**Fechas previstas: La jornada tiene una duración de 4 horas, que se distribuirán en dos días en horario: de 15:00 a 17:00**

**Organizan y cofinancian: Ayto Campo de Criptana**

**Impartido por: Vicente Dávila**

---

El comercio minorista de las ciudades de tamaño medio, está pasando sin duda por un momento complicado; la competencia de las grandes superficies, y sus centros de proximidad, la venta online como sustitutivo de la visita presencial, y la constante reducción de ventas y márgenes, en muchos casos derivadas de los cambios en las fechas de rebajas y "días especiales", hacen que el sector en general se encuentre en una posición delicada, y buscando nuevas oportunidades de competir con éxito en este entorno.

Pero los cambios que se están produciendo también afectan a la forma de comprar del consumidor, los hábitos de compra y los criterios de compra, sus expectativas de lo que espera del comercio y su satisfacción por el resultado, abre una puerta a un nuevo "modo de hacer" la acción comercial frente a este nuevo cliente; de manera genérica, a este nuevo enfoque y modelo de trabajo le denominamos "*experiencia de cliente*".

Esta formación en formato taller tiene como objetivo presentar las diferentes técnicas y métodos de atención al cliente, que facilitan una mayor relación del mismo con el trato "personal y cercano" que el comercio de proximidad puede ofrecer, y a través de prácticas específicas trabajar sobre estas técnicas adaptadas a nuestro negocio.

## **Dirigido a:**

Propietarios, responsables y empleados tanto del comercio minorista como de pequeños negocios con producción y venta directa.

**Programa:***Primera jornada:*

- La transformación en el proceso de venta, características y resultados.
- Análisis de la competitividad del pequeño comercio de proximidad frente su competencia. Nuestra competencia, tipos y características.
- Nuestra "propuesta de valor" como pequeño negocio; las ventajas competitivas.
- El perfil del cliente actual o "nuevo cliente", expectativas y criterios de compra
- La Experiencia de Cliente como factor de transformación de los negocios; su profundidad y contenido a desarrollar.
- Cómo definir y poner en marcha una mejora en la estrategia de atención al cliente.

*Segunda jornada:*

- Revisión del autodiagnóstico de nuestro negocio (se parte un cuestionario confidencial en la primera jornada, que facilite al comerciante el conocer los aspectos de cambio que debe tener en cuenta en el futuro; el cuestionario no se recoge).
- Ejercicios prácticos de desarrollo de la relación con el cliente aplicando las técnicas descritas.

**Ponente:**

Vicente Dávila, experto en las áreas de Comercial y Marketing, organización empresarial y procesos de cambio. Socio de Kuvi Consultores, profesor en la EOI (Escuela de organización Industrial F.S.P.) y de la Universidad de La Rioja. Ha desarrollado diferentes programas de formación y consultoría para el pequeño comercio.