

## PROGRAMA DE TALLERES

### Lunes 9 de octubre. De 9:30 a 13:30h. "COMUNICACIÓN O DIÁLOGO DE BESUGOS"

Taller participativo que nos enseña a confeccionar el mensaje adecuado al negocio y cómo hacerlo llegar al cliente.

Programa:

- ☛ Comunicar bien
- ☛ Saber medir resultados
- ☛ Cómo obtener los objetivos marcados
- ☛ Atraer clientes

Objetivo: Cambiar la opinión negativa de los clientes adquiriendo herramientas que nos ayuden a conseguirlo.

### Lunes 16 de octubre. De 9:30 a 13:30h ¿TU EXPERIENCIA TE AYUDA? ¿SEGURO? PARTE 1

Metodología: Se grabarán ventas efectuadas por profesionales del comercio.

Presentación: A partir de la experiencia de los dependientes de comercio, mostrar todas aquellas ventas que han generado dudas de si han sido ejecutadas correctamente o podrían haberse hecho de otra manera.

Programa:

- ☛ Visionado de grabaciones efectuadas a profesionales del comercio ☛ Potenciar las fortalezas y corregir las debilidades
- ☛ Resolver cuantas dudas se generen entre los asistentes

Objetivo: Dar solución a situaciones negativas que los profesionales del comercio viven en su día a día.

### Miércoles 18 de octubre. De 20:00 a 22:00h ¿TU EXPERIENCIA TE AYUDA? ¿SEGURO? PARTE 2

Metodología: Se grabarán ventas efectuadas por profesionales del comercio.

Presentación: A partir de la experiencia de los dependientes de comercio, mostrar



UNIÓN EUROPEA



todas aquellas ventas que han generado dudas de si han sido ejecutadas correctamente o podrían haberse hecho de otra manera.

Programa:

- ☛ Visionado de grabaciones efectuadas a profesionales del comercio
- ☛ Potenciar las fortalezas y corregir las debilidades
- ☛ Resolver cuantas dudas se generen entre los asistentes

Objetivo: Dar solución a situaciones negativas que los profesionales del comercio viven en su día a día.

**Lunes 23 de octubre. De 9:30 a 13:30h: SOY EL CLIENTE ¿QUÉ QUIERES SABER? PARTE 1**

Presentación: Conocer de primera mano la opinión de los clientes sobre temas que los comerciantes deseen saber. Para ello previamente los comerciantes nos darán las preguntas, que sobre qué les gustaría tener información.

Programa:

- ☛ Conocer las preguntas sugeridas y las respuestas de los clientes
- ☛ Dar respuesta a cuantas dudas se generen por parte de los asistentes

Objetivo: Disponer de la información necesaria y de primera mano para que los comerciantes puedan aprovecharla de forma adecuada.

**Miércoles 25 de octubre de 20:00 a 22:00h. SOY EL CLIENTE ¿QUÉ QUIERES SABER? PARTE 2**

Presentación: Conocer de primera mano la opinión de los clientes sobre temas que los comerciantes deseen saber. Para ello previamente los comerciantes nos darán las preguntas, que sobre qué les gustaría tener información.

Programa:

- ☛ Conocer las preguntas sugeridas y las respuestas de los clientes
- ☛ Dar respuesta a cuantas dudas se generen por parte de los asistentes

Objetivo: Disponer de la información necesaria y de primera mano para que los comerciantes



UNIÓN EUROPEA



puedan aprovecharla de forma adecuada.

### **Lunes 30 de octubre de 9:30 a 13:30h. COMO POTENCIAR EL TURISMO DE COMPRAS**

Presentación: Existe un turismo de compras tanto nacional como internacional que debemos potenciar y aprender a atraerlo y sacarle partido pues son compras que no podemos ignorar.  
Programa:

- ☛ Qué demanda el turista nacional
- ☛ Qué demanda e turista internacional
- ☛ Técnicas de atracción
- ☛ La atención específica al turista

Objetivo: Saber tratar sea cual sea su nacionalidad, aprendiendo a agradarle y con ello potencial sus compras.

### **Lunes 6 de noviembre. De 9:30 a 13:30h: ¿QUIERES GANAR MÁS...O YA GANAS BASTANTE? PARTE 1**

Presentación: La crisis y la evolución propia de la sociedad ha modificado los hábitos de compra. Los clientes han cambiado las pautas de consumo y el comercio debe tomar las medidas oportunas y adecuadas, pero no quedarse “fuera de juego” y lo que a priori puede parecer un problema, no lo es, porque todo ello ha generado nuevas oportunidades de negocio que incluso el comercio de siempre puede aprovechar.

Programa:

- ☛ Hábitos de compra antes de la crisis
- ☛ Hábitos de compra actuales y como sacar beneficio de ellos
- ☛ El cliente: Cambios a tener en cuenta
- ☛ El comercio: Requisitos necesarios y oportunidades de negocio a implementar

Objetivo: Vender más adecuándose a lo que el cliente demanda y exige.



UNIÓN EUROPEA



**Miércoles 8 de Noviembre. De 20:00 a 22:00h: ¿APROVECHAS LAS OPORTUNIDADES O LAS DEJAS PASAR? PARTE 2**

Presentación: La evolución de la sociedad y los cambios en los hábitos de consumo han generado nuevas oportunidades de negocio que debe conocer no solo el emprendedor actual sino el comercio de siempre para reciclarse de manera rentable.

Programa:

- ☛ Oportunidades reales por sectores
- ☛ El comercio de siempre: Cómo reciclarse para triunfar
- ☛ Análisis de las oportunidades y las amenazas

Objetivo: Aprovechar las distintas oportunidades que nos traerán más clientes y aumentarán la cuenta de resultados.

**Lunes 13 de noviembre. De 9:30 a 13:30h: NEGOCIA Y HAZ NEGOCIO PARTE 1**

Metodología: Visionado de negociaciones

Presentación: El conocimiento y dominio de la negociación hoy en día es básico ya que negociamos con nuestros hijos, empleados, con proveedores, con los propios clientes e incluso con nosotros mismos.

Programa:

- ☛ Ingredientes básicos en una negociación
- ☛ Saber comprar
- ☛ Tipos de negociadores
- ☛ Clases de negociaciones
- ☛ El equilibrio

Objetivo: Saber estar en la posición que nosotros nos hemos colocado, disponiendo de herramientas que faciliten que nuestra vida y la de las personas que interactúan a nuestro alrededor tengan un equilibrio necesario y recomendable por su rentabilidad y estabilidad.



UNIÓN EUROPEA



**Miércoles 15 de noviembre. De 20:00 a 22:00h: COMO TRAER Y ATRAER CLIENTES  
PARTE 2**

Presentación: Conocer, reconocer y potenciar habilidades comerciales actualmente imprescindibles si se necesita alcanzar una verdadera tranquilidad económica.

Programa:

- ☛ Habilidades a potenciar
- ☛ Hábitos inadecuados para la venta
- ☛ Herramientas y pasos para aumentar las ventas
- ☛ Cómo traer y atraer clientes

Objetivo: Sustituir hábitos de siempre que perjudican las ventas y sustituirlos por habilidades que generen ventas.

**Lunes 20 de noviembre. De 9:30 a 13:30h: SOY EL CLIENTE ¿ME ATIENDES O QUÉ?**

Presentación: Los comerciantes se quejan de los clientes, dicen que son exigentes y los clientes se quejan de los comerciantes, de su falta de empatía y profesionalidad. Para acallar tanto "decir" es conveniente saber cómo atender, agradar, satisfacer y vender a cada persona sea cual sea su edad, sexo o necesidad.

Programa:

- ☛ El cliente difícil
- ☛ El cliente pesado
- ☛ El cliente joven
- ☛ El cliente mayor
- ☛ El cliente perfecto
- ☛ El cliente exigente
- ☛ El cliente normal
- ☛ El cliente que sé que no va a comprar

Objetivo: Ser un excelente profesional no solo porque tú lo seas, o porque te lo



UNIÓN EUROPEA



digán tus clientes sino también por ignorar menos cosas que hacen feliz a un cliente.

### **Miércoles 22 de noviembre. De 19:00 a 22:00h: MARKETING DIGITAL PARA EL COMERCIO MINORISTA**

Presentación: El comercio minorista riojano tiene que aprender a aprovechar el potencial del marketing digital. Internet es el nuevo medio de comunicación que está cambiando la forma de hacer negocio. La comunicación es bidireccional y los comerciantes tienen que saber sacarle partido para conocer las demandas del mercado.

Programa:

- ☛ Presencia web
- ☛ Redes sociales
- ☛ Reputación digital
- ☛ Material promocional

Objetivo:

- ☛ Mejorar la presencia de los comercios minoristas riojanos en Internet.
- ☛ Capacitar a los comerciantes para que saquen partido a sus redes sociales.
- ☛ Mejorar la imagen digital que tiene la sociedad sobre los comercios riojanos.
- ☛ Conocer el potencial de la publicidad online: menor gasto, mayor impacto.

### **Lunes 27 de noviembre. De 9:30 a 13:30h: ¿HAS PROBADO A FORMARTE Y VER QUE PASA?**

Presentación: Si vender es generar el deseo de adquirir un producto o servicio y si comprar es solamente adquirir el producto/servicio, llegamos a la conclusión que solo en la venta puede el comerciante influir e incluso ser decisivo a la hora de rentabilizar su negocio. Conocer diferentes técnicas de venta aumentarán sus ingresos y consolidarán su empresa.

Programa:

- ☛ La venta difícil
- ☛ La venta eterna



UNIÓN EUROPEA



- ☂ La venta necesaria
- ☂ La venta sencilla
- ☂ La venta por aburrimento
- ☂ La venta satisfactoria
- ☂ La “no” venta

Objetivo: Conocer todos los tipos de venta y saber adecuarnos a cada una en caso necesario.

**Miércoles 29 de noviembre. De 20:00 a 22:00h: LAS AYUDAS NO MUERDEN, PÍDELAS SIN MIEDO**

Presentación: Conocer el funcionamiento y requisitos para poder acceder a las principales ayudas que concede el Gobierno de La Rioja y que van dirigidas a apoyar los proyectos de innovación, modernización y digitalización de las empresas comerciales, favoreciendo las inversiones necesarias para su implantación.

Programa:

- ☂ Beneficiarios
- ☂ Actuaciones Subvencionables
- ☂ Beneficios ☂ Requisitos de la ayuda
- ☂ Tramitación on-line con certificado electrónico
- ☂ Recomendaciones de tramitación
- ☂ Fundación Tripartita

Objetivo: Las ayudas van destinadas a la modernización, ampliación y/o reforma de establecimientos de autónomos y pymes comerciales para mejorar su gestión, eficiencia y productividad, con el objetivo de reforzar su competitividad a través de su adaptación a los cambios del mercado y a las demandas de los consumidores.



UNIÓN EUROPEA

