

# PROGRAMAS DE PROFESIONALIZACIÓN COMERCIAL



## PROGRAMAS DE PROFESIONALIZACIÓN COMERCIAL





## Contenido:

1. Perfiles de entrenamiento
2. Detalle y contenido de los programas
3. Hoja de vida del Instructor internacional
4. Inversión por programa

## Perfiles de entrenamiento



Gerente  
comercial



Asesor  
comercial



F&I



Asesor de  
servicio



Próximos  
Pasos

Uso de  
"herramientas"

Como controlar las llamadas  
telefónicas (Phone-ups)

Como buscar prospectos en el Mercado  
de hoy (Prospectar)

Procesos de seguimiento

Procesos de negociación

Convirtiéndolos en especialistas en selección

Organizando y preparando a tu equipo

Fijándote y alcanzando metas

El secreto del éxito

Potencial en tu concesionario

La industria del automóvil

Definiendo los roles en su concesionario

La Industria Automotriz en PR

Acabando con la historia

Contenido del programa  
**LA PIRÁMIDE DEL ÉXITO**



# PERFIL ASESOR COMERCIAL



## MÓDULO I PROCESO DE SELECCIÓN Y VENTAS



- La Industria del Automóvil - Historia - Datos de la industria
- Vendedor profesional - ¿Qué es el vendedor profesional? - Cualidades del vendedor profesional
- Los mejores prospectos - ¿Quiénes son los mejores prospectos?
- Para cerrar más ventas debemos hablar con los clientes más fáciles - ¿Cuál es el peligro grande con el Walk In?
- Principios básicos de la Venta -El secreto del éxito - Como fijarte y alcanzar metas - Organizándote y preparándote para vender
- Proceso de Selección - Especialistas en selección

## MÓDULO II PROCESO DE NEGOCIACIÓN



### Negociación

- Agente negociador entre la casa y el comprador
- Puntos básicos para cerrar una venta
- Pautas básicas para lidiar con objeciones

## MÓDULO III PROCESO DE PROSPECCIÓN



### Buscando Prospectos

- Cómo dar seguimiento y buscar prospectos
- Como buscar clientes referidos
- Como buscar clientes nuevos
- Como trabajar con clientes Huérfanos
- Como crear clientes del departamento de servicio "Phone-Ups"

## MÓDULO IV MANEJANDO EL TELÉFONO



### Adiestramiento telefónico

- Cómo Controlar Las Llamadas que Recibes para Ventas
- ¿Por qué el teléfono?
- -Definición de un cliente telefónico ("Phone-Up")
- Once Pasos Hacia La Meta
- Posibles Objeciones - Principios para Carro Nuevo - Principios para Carro Usado
- Principios para Aviso de Periódico
- Guía Telefónica para Conversaciones Planeadas sobre Vehículos Nuevos
- Guía Telefónica para Conversaciones Planeadas sobre Vehículos Usados
- Guía telefónica para Conversaciones Planeadas sobre Automóviles Anunciados en el Periódico
- Libreto de Llamada





# Contenido del programa

<p><b>El Saludo al Cliente</b> Estructura</p>	<p><b>Posición del "F&amp;I" al Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar Posición del "F&amp;I" al Cliente</li> </ul>	<p><b>Entrevistando al Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificando Método de Pago</li> <li>* Agencia de Financiamiento (Bancos, Crédito Unión, Cooperativas, etc.)</li> <li>* Información necesaria para solicitar el financiamiento.</li> <li>* Utilizando el reporte de crédito del cliente</li> </ul>	<p><b>Presentación de Los Productos Disponibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como vender:             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Seguros Dobles</li> <li>* Seguros de Vida</li> <li>* Garantías Extendidas</li> <li>* Lo Jack</li> <li>* Etch</li> <li>* Gap</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Conversión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Haciendo la conversión al la institución financiera deseada</li> </ul>	<p><b>Presentando el Pago al Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interés</li> <li>▪ Terminó</li> </ul>	<p><b>Objeciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objeción al Pago</li> <li>▪ Objeción a Los Productos</li> <li>▪ Objeción a la institución financiera</li> <li>• Objeción al Vehículo (o comparación entre otras Marcas y Modelos)</li> </ul>	<p><b>Discusión del Contrato con el Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrando la venta</li> </ul>	<p><b>Asuntos Legales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar superficialmente las leyes que regulan este mercado:</li> </ul>	<p><b>Ejemplos de Cierres de Venta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discutiendo Equidad</li> <li>▪ Millaje</li> <li>▪ Ingreso vs. Pago</li> <li>• Ingresos vs. Precio</li> <li>• Mantenimiento de Unidad</li> </ul>
---	--	---	---	--	---	--	---	--	---

# PERFIL ASESOR DE SERVICIO



## MÓDULO I CONSULTOR BÁSICO I



- Conociendo la Industria
- Conceptos de Venta en Servicio
- La Lealtad de los Clientes
- Comunicación y Confianza
- Conociendo los Procedimientos de Garantía

## MÓDULO II CONSULTOR BÁSICO II



- Conceptos de Venta en Servicio
- Procedimientos de Garantía
- Forjando Relaciones
- La Lealtad de los Clientes
- Construyendo la Satisfacción del Cliente
- Trabajo en Equipo
- Facturación y Estimados
- Maximizando los “Labor Rate”

## MÓDULO III CONSULTOR BÁSICO III



### Excediendo las Expectativas del Cliente

- CSI
- Conociendo Nuestros Clientes
- La Lealtad de los Clientes
- Manejo de Clientes Difíciles
- Comunicación y Confianza
- Convirtiendo Clientes Molestos en Clientes Incondicionales
- Manejo de Conflictos
- Casos DACO

### • Trabajo en Equipo

- Significado y Valor
- Metas y Objetivos
- Confianza y Dirección
- Compañerismo
- Momentos de Redefinición

### • Desarrollando el Carácter de un Líder

- Influencia, Prioridades e Integridad
- Produciendo Cambios
- Solución de Problemas
- Actitud
- Autodisciplina
- Desarrollo del Personal



## Sobre el instructor:



JORGE ESCUDERO



## COACH/ CONSULTOR INTERNACIONAL AUTOMOTRIZ

### Experiencia:

- 33 años en mercados de N.A & S.A.
- Especialista en Adiestramiento, Consultoría y Procesos de Posventa, Repuestos , Accesorios y CRM.

### Conocimientos:

- University of Maryland
- Procesos
- Consultoría

## CONSULTOR SENIOR, CON EL SIGUIENTE PERFIL:

### Experiencia:

- Calidad y Procesos
- Proyectos de mejora continua
- Sistema de Gestión integrado
- Auditoría Interna ISO
- Consultoría

### Conocimientos:

- Magister en Dirección de Operaciones
- Diplomado en Calidad
- Consultor



## CLIENTES:





# PROGRAMAS DE PROFESIONALIZACIÓN COMERCIAL



**GERENCIA COMERCIAL**  
16 H

**INVERSIÓN 2019**  
PVP \$599 + IVA

**ASESOR COMERCIAL**  
32 H

**INVERSIÓN 2019**  
PVP \$649 + IVA

**F&I**  
16 H

**INVERSIÓN:**  
PVP \$499 + IVA

**ASESOR DE SERVICIO**  
24 H

**INVERSIÓN:**  
PVP \$449 + IVA

**INCLUYE:**

- Material impreso para cada módulo
- Herramientas entregadas por el instructor que complementan la capacitación
- Certificación en venta automotriz de Jorge Armando Escudero con el aval de la Aeade.

**NO INCLUYE:**  
Alimentación

**INCLUYE:**

- Material impreso para cada módulo
- Herramientas entregadas por el instructor que complementan la capacitación
- Certificación en venta automotriz de Jorge Armando Escudero con el aval de la Aeade.

**NO INCLUYE:**  
Alimentación

**INCLUYE:**

- Material impreso para cada módulo
- Herramientas entregadas por el instructor que complementan la capacitación
- Certificación F&I Jorge Armando Escudero con el aval de la Aeade.

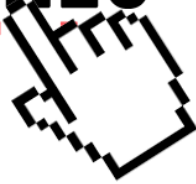
**NO INCLUYE:**  
Alimentación

**INCLUYE:**

- Material impreso para cada módulo
- Herramientas entregadas por el instructor que complementan la capacitación
- Certificación comercial para el asesor de servicio modelo Jorge Armando Escudero con el aval de la Aeade.

**NO INCLUYE:**  
Alimentación

# INSCRIPCIONES



Descargar el siguiente formulario:

<https://drive.google.com/open?id=1sWP2wxPMP1nl5EmrcTf8YTe00Ke2p4LQ>

## CONTACTO

### Quito:

Karla Reinoso 098 818 4889

[kreinoso@aeade.net](mailto:kreinoso@aeade.net)

Doménica Zapata 096 053 9263

[capacitacion@aeade.net](mailto:capacitacion@aeade.net)