

Curso: “Gestão do Cliente ”

Como transformar cada visita, em sua loja de material de construção em vendas ?

Diante de um ambiente altamente competitivo, do varejo de material de construção, com muito mais opções de compra ao consumidor – canais de compra, produtos e marcas, e frente a um consumidor mais exigente, seletivo, conectado, com maior poder de compra e de decisão, se exige profissionais cada vez mais qualificados, com atitudes e habilidades diferenciadas, capazes de relacionar na sua rotina diária a estratégia da empresa com o mercado, comportamento e decisões dos clientes, ações da concorrência, entre outros. Exige-se para tanto uma real orientação para o mercado e cliente. O curso de Gestão do Cliente foi desenvolvido para (Comércio – Indústria – Serviços), com o objetivo de discutir quais são os fundamentos e passos básicos para atrair, engajar, converter e reter o cliente, oferecendo uma melhor experiência de compra ao cliente, e garantir resultados positivos de vendas.



PALESTRANTE: Profa: Sra: Fátima Merlin

Master in Business Administration em Marketing, com especialização em Varejo e Economia. Atua há mais de 20 anos na área de pesquisa e informação, desenvolvendo projetos em âmbito nacional e internacional com ênfase em varejo, canais de distribuição, trade marketing, shopper marketing e consumidor. É sócia fundadora da Connect Shopper – assessoria e consultoria na área de informação e formação. É professora de Pesquisa de Marketing no Insuper. Atuou por 9 anos, como diretora de varejo e shopper insights da Kantar (ex LatinPanel) líder global no conhecimento do consumidor e treze anos gerente de economia e pesquisa da Abras – Associação Brasileira de Supermercados.

Temas Abordados:

- *Introdução :
Conheça seu cliente: O novo consumidor
- *Como planejar e executar ações
- *Converter e reter o cliente
- *A Jornada de compra do cliente – do desejo à retenção
 - Gerar desejo
 - Atrair a atenção
 - Engajar
 - Converter
 - Reter
- *Qual o impacto da jornada no dia a dia do negócio ?
- Casos de boa execução
- Ah se minhas gôndolas falassem !!: o que não fazer?
- *A era da experiência de compra e o papel da equipe
- *Varejo e fornecedor: relações comerciais ou modelos colaborativos
- *Conselhos e Atitudes

Dias: 24 e 25 de Fevereiro, 2014

Horário: 19:30 hs às 22:00 hs

LOCAL:

Loja Escola do Varejo da Construção Civil - Anamaco
Rua: Norma Pieruccini Giannotti, 423 – Barra Funda - SP

***Próximo à Estação Barra Funda do Metrô e Walmart**

Investimentos:

R\$ 150,00 (1 participante)

Descontos: Acima de 2 participantes R\$ 140,00 (cada)

Associados: R\$ 140,00 (1 participante)

Descontos Associados: Acima de 2 participantes

R\$ 130,00 (cada)

Não Associados: R\$ 150,00 (1 participante)

Contatos:

Tel.: (11) 3392-3558 / 3393-3407

Site: www.anamaco.com.br

Ou pelos e-mails:

atendimentoalojaescola@anamaco.com.br

lojaescola@anamaco.com.br

A/C.: Gêh Moura e Daiane Alves

Vagas Limitadas!

• Datas sujeitas a alterações