

SEMINARIO PRESENCIAL O VIRTUAL

“VENTA SUGESTIVA Y CUSTOMER EXPERIENCE EN RESTAURANTES”
(Duración 8 horas o a requerimiento personalizado del cliente)

DESCRIPCION

Esta área transforma la interacción comercial en experiencias memorables que generan lealtad y conversión, combinando empatía genuina, comunicación estratégica y manejo emocional bajo presión. A través de vivencias corporales y relacionales del Método Psiquis, los participantes convierten cada contacto con el cliente en una oportunidad de conexión profunda que impulse decisiones de compra conscientes.

FOCO CENTRAL Y PROPÓSITO:

- Crear experiencias de cliente inolvidables que diferencien la marca.
- Manejar conversaciones de alto impacto (Objeciones, cierres, negociaciones con serenidad estratégica).
- Transforma rechazos en oportunidades mediante regulación emocional inmediata.

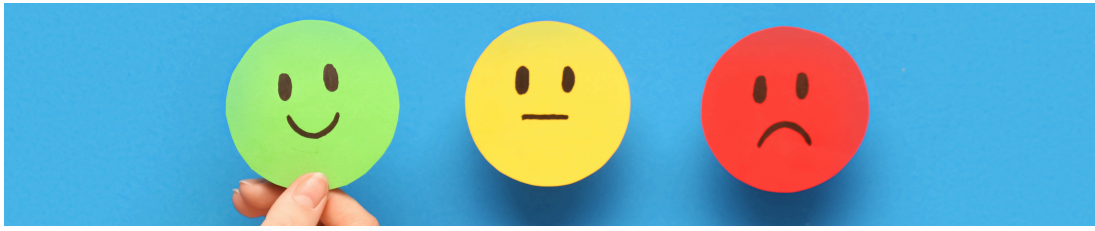
En Psiquis se activa:

- (Empatía+Actitud)---Estado óptimo del vendedor.
- Herramientas básicas: (Comunicación Asertiva) ---Expresión Fluida.
- Gestión avanzada: (Negociación +Conflicto) ---Cierres Exitosos.
- Integración emocional (IE)---Sostenibilidad del performance.

RESULTADOS MEDIBLES

Equipos comerciales logran:

- +35% en tasas de conversión por conexión emocional auténtica.
- Tiempo de cierre 25% más rápido por negociaciones fluidas.
- Net Promoter Score superior por experiencias memorables.



DIRIGIDO A:

Todo el personal de cocina, saloneros, servicio al cliente y demás pertenecientes o vinculados a las actividades del restaurante.

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar a los participantes en sus habilidades claves de conocimiento y aplicación de los elementos claves del “Customer Experience y la venta sugestiva de hoy”, claves para poder conectar con los clientes y generar ventas de excelencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar de la teoría a la práctica aplicada: ¿Qué es el Customer experience de hoy y la venta sugestiva aplicada a restaurantes? y ¿Qué nos demanda?
- Reconocer los puntos claves del trabajo de equipo sinérgico y su impacto en los resultados del equipo de cocina y restaurant.
- Empoderar al equipo en el control emocional y la comunicación asertiva.
- Reconocer y aplicar herramientas estratégicas de servicio al cliente interno.
- Aplicar las estrategias de la escucha activa, empatía y practicas aplicadas de la venta sugestiva.

TEMARIO

- 1.-Tener claro qué es el Customer experience de hoy: Conectando con los clientes desde el corazón.
- 2.-¿Qué es la satisfacción al cliente de hoy?
- 3.-El servicio al cliente interno...¡El poder del apoyo colaborativo y constructivo...!
- 4.-El trabajo de equipo del equipo de cocina y restaurant...¡Clave de la conexión con los clientes desde el corazón...!
- 5.-El poder de la actitud positiva y el control emocional vinculados al servicio de excelencia en los restaurantes.

6.-La comunicación asertiva y la escucha activa.

7.-¿Qué es la venta sugestiva aplicada a restaurante?, Y Cuáles son sus pasos para llevarlos a la práctica aplicada.

8.-Claves de trato a los tipos de clientes y cómo lograr mayor fidelización.

9.-Prácticas aplicadas.

METODOLOGÍA PSIQUIS PRESENCIAL/ VIRTUAL:

• **ÁREA DE JUEGO O ROLE PLAY:** Movimientos corporales de los participantes relacionados al asesoramiento como primera herramienta de aprendizaje, así como role plays de aplicación de los tips de la venta sugestiva.

• **ÁREA DE MESAS CREATIVAS:** lectura de casos reales, videos, test de autodescubrimiento; y autoanálisis con preguntas reflexivas y su aplicación efectiva en sus vidas personales y profesionales del asesor para empoderarlo al logro de la meta de excelencia de servicio.

• **ÁREA DE GRUPO DE APOYO Y TERAPIA DE INTEGRACIÓN:** los participantes en unidad se comunican e identifican el problema y sus soluciones, para realizar sus cartas compromiso y planes de acción.

BENEFICIOS ORGANIZACIONALES:

- Se mejora los niveles de conocimiento sobre el customer experience y su aplicación al servicio al cliente interno y externo en restaurantes.
- Se enfoca en el logro de mayor comunicación asertiva entre el equipo y mejor calidad de escucha activa que logre fomentar la satisfacción de los comensales del restaurante.
- Se busca fomentar una mayor y mejor productividad y proactividad en el equipo de cocineros y asesores del restaurante con actitud positiva y trabajo sinérgico en equipo.
- Se fortalecen las habilidades de aplicación de la venta sugestiva.

FORMA DE EVALUACIÓN:

- Pruebas de aplicación del conocimiento con preguntas de verdadero y falso, y selección simple enfocado a la verificación de la comprensión de los conceptos aprendidos en la capacitación.
- Solución del problema real de atención con venta sugestiva de forma aplicada en role play.
- Aplicación de plan de acción posterior al seminario a lo cual implica compromiso y disciplina de los participantes al generar juntos un código de conducta y honor como equipo.

FACILITADORA:

Msc. Solange Mayo – Consultora Internacional



- Licenciada en Comunicación Social. Mención en Publicidad y Relaciones Públicas con honores.
- Magíster en Gerencia de Mercadeo (URBE), con amplias investigaciones en el área de Comportamiento del Consumidor, raíz de la cual emerge la creación del Método Psiquis y su implementación a nivel internacional en países como: Venezuela, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Brasil, Ecuador, y Colombia.
- Creadora del Método Psiquis y quien en más de 22 años de experiencia lo ha aplicado exitosamente a Nivel de Escuelas de Negocios en Latinoamérica y Centro América, la base de la creación fue en la Universidad de Surrey-Inglaterra como resultados de una propuesta de investigación.
- Periodista, investigadora, escritora y conferencista internacional. Productora nacional independiente y conductora, que la ha llevado a países como: Grecia, España, París, Noruega, Holanda, Inglaterra.
- Escritora de artículos especializados en el área de mercadeo, marcas y franquicias para la revista internacional OGGI MARCAS Y FRANQUICIAS con presencia en EEUU, Panamá y Bogotá.
- Comunicadora Bilingüe y responsable del desarrollo de equipos y líderes en ventas y tele ventas en pro de contribuir al crecimiento profesional y productivo empresarial de más de 3600 empresas a nivel latinoamericano.