

MÓDULO 1. Gestión de Empresas que ofrecen Productos y Servicios de Lujo

Duración: **12 horas**

- 1.1. El concepto del lujo
- 1.2. El industria del lujo: los sectores y las empresas más importantes
- 1.3. Oportunidades y retos de la industria del lujo en México y Latinoamérica
- 1.4. Estructura departamental y funcional de una empresa del lujo
- 1.5. El perfil del vendedor de marcas lujo
- 1.6. Nuevo rol del vendedor del lujo como Brand Ambassador de la marca
- 1.7. Las competencias de un comercial del lujo con éxito
- 1.8. El valor de la marca: qué es el branding
- 1.9. Estrategias de marketing de las marcas de lujo
- 1.10. El retail marketing
- 1.11. El store conditions: garantizar la atmósfera dentro y fuera de la tienda
- 1.12. El movimiento del producto: logística
- 1.13. El visual merchandising y su importancia
- 1.14. El perfil del cliente del lujo: el cliente local y el shopping tourist
- 1.15. Marcas de lujo con responsabilidad social
 - 1.15.1. Prácticas laborales justas
 - 1.15.2. Desarrollo de la comunidad
 - 1.15.3. Prácticas justas de operación
 - 1.15.4. Asuntos de consumidores
 - 1.15.5. Medio ambiente
 - 1.15.6. Derechos humanos

MÓDULO 2. Comunicación Interpersonal

Duración: **14 horas**

- 2.1. Entendiendo el proceso de Comunicación con el cliente
- 2.2. La percepción y los sentidos. La experiencia de venta de marcas de lujo
- 2.3. Principios de las Neuroventas aplicadas a las marcas de lujo
- 2.4. Bienvenida al cliente: el primer contacto y el saludo
- 2.5. La Comunicación NO Verbal, cómo identificar y manejar la receptividad del cliente del lujo
- 2.6. Cómo conseguir Sintonía y Rapport para establecer relaciones de confianza con nuestro cliente
- 2.7. La Escucha Activa como elemento de fidelización
- 2.8. Los estilos de comunicación basados en las relaciones Interpersonales para ser más efectivo en mi comunicación
- 2.9. La Asertividad para resolver conflictos y mejorar la autoestima
- 2.10. La Empatía para comprender profundamente a mi cliente y sus necesidades y aspiraciones
- 2.11. La comunicación efectiva con el jefe y la central
- 2.12. La comunicación con el cliente a través de medios digitales: Wastapp, e-mail y atención telefónica

MÓDULO 3. Inteligencia Emocional aplicada al trabajo y habilidades sociales efectivas

Duración: **14 horas**

- 3.1. Identificación y manejo de las emociones en el trabajo
- 3.2. Como desarrollar la Inteligencia Emocional en el trabajo: aplicada a las relaciones con el cliente, con los compañeros y con los jefes
- 3.3. Cómo dar y recibir feedback
- 3.4. Test de Inteligencia Emocional
- 3.5. Las competencias de la inteligencia emocional necesarias en el comercial de marcas de lujo
- 3.6. La importancia del Autoconocimiento: desarrollo de la Conciencia emocional, Autoevaluación precisa y la Confianza en uno mismo
- 3.7. Guía para establecer las metas. La Procastinación
- 3.8. Trabajando la autoestima como motor comercial
- 3.9. Como conseguir la tolerancia a la frustración y la gestión del estrés
- 3.10. Cómo liberar el potencial

- 3.11. Los estados de ánimo y programación de un estado de ánimo óptimo
- 3.12. Claves para ser una persona positiva y conseguir el estado óptimo comercial
- 3.13. Técnicas para controlar la ansiedad
- 3.14. Manejo de la cólera en el vendedor
- 3.15. Como vivir y trabajar gestálticamente
- 3.16. Cómo responder adecuadamente a las críticas
- 3.17. Las habilidades sociales efectivas en el comercial del lujo
- 3.18. La Inteligencia social
- 3.19. Networking comercial y uso eficaz de los medios de comunicación digitales

MÓDULO 4. Habilidades Comerciales

Duración: **16 horas**

- 4.1. La importancia de la ética en las ventas
- 4.2. La ceremonia de ventas en las marcas de lujo: el viaje experiencial del cliente
- 4.3. La venta por los sentidos. La experiencia de compra de marcas de lujo
- 4.4. Descubrimiento del cliente: sondeos e identificación de creencias, valores y necesidades
- 4.5. Satisfaciendo deseos y anhelos con responsabilidad
- 4.6. Argumentando persuasivamente
- 4.7. Cómo preguntar eficazmente
- 4.8. Creando unidades de prueba de cierre: acercándonos al sí compro
- 4.9. Encontrando soluciones creativas a las objeciones
- 4.10. Respuesta a objeciones y bloqueos
- 4.11. Manejo y gestión del producto no disponible
- 4.12. Técnicas de Influencia y Persuasión en el lujo
- 4.13. Técnicas de Negociación Interpersonal
- 4.14. Cómo conseguir la compra por convencimiento. Consiguiendo el sí
- 4.15. Networking a través de redes sociales. El vendedor 2.0
- 4.16. Atención al Cliente y fidelización
- 4.17. El concepto de la venta cruzada en en las marcas de lujo
- 4.18. Despidiendo al cliente
- 4.19. La fidelización del cliente: acciones del comercial
- 4.20. La atención telefónica y la venta por teléfono

MÓDULO 5. Inteligencia Comercial y Marca Personal

Duración: **12 horas**

- 5.1. Inteligencia Comercial en la industria del lujo
- 5.2. El trabajo en equipo
- 5.3. Categorización de clientes. El camino más corto para vender
- 5.4. Mejorando la eficacia a través de la Gestión del tiempo / Tareas
- 5.5. Toma de decisiones y resolución de problemas
- 5.6. Trabajando la iniciativa y la proactividad
- 5.7. Marca Profesional: cómo y donde se construye
- 5.8. Tu marca personal y tu Curriculum
- 5.9. El Perfil profesional en Redes Sociales
- 5.10. La necesidad de actualización y el entorno de aprendizaje
- 5.11. La entrevista de trabajo exitosa

MÓDULO 6. Indicadores de Calidad y KPI (Key Performance Indicators)

Duración: **12 horas**

- 6.1. El Business Monitoring: KPI's, análisis, objetivos y reportes
- 6.2. El Mystery shopper
- 6.3. El empoderamiento del vendedor de marcas de lujo
- 6.4. Mejora continua y excelencia en la venta
- 6.5. Customer service: la excelencia en el servicio al cliente
- 6.6. CRM : gestión de la relación con los clientes
- 6.7. El control del stock: el sell-through

CLAUSTRO DE PROFESORES

Amparo de la Concepción

Es graduada en Gemología y Diamantes por la Universidad de Barcelona, Diplomada por la Universidad de Deusto en MANAGEMENT PYMES, Degree, Advanced Jewellery Sales por el Gemological Institute of America. Actualmente trabaja como área manager LATAM at Loewe, siendo responsable de la planificación, coordinación y desarrollo de las actividades e iniciativas de gestión de Retail, Wholesale y Franchisee, con el objetivo de mejorar la rentabilidad de las ventas de tiendas de Latam y el servicio al cliente. Responsable de todos los nuevos clientes actuales de la cartera de Loewe -incluyendo la estrategia internacional de desarrollo-. Ofreciendo un servicio óptimo a través de los puntos de venta.

Anteriormente ha trabajado como Area Manager Mexico at Loewe, y previamente como Retail Area Hong Kong at Loewe desarrollando el programa Retail Excellence de APAC (Asia Pacífico).

Previamente trabajó como Store manager at Loewe, Store Manager at Montblanc y como Senior Sales Executive at Christian Dior Couture y como empresaria.

Francisco Sánchez

Capacitador y conferenciante experto en habilidades de Comunicación, Comerciales y Directivas. Habiendo capacitado en los últimos años a más de 10.000 profesionales así como a más de 2.000 Directivos, Gerentes y Comerciales de diferentes empresas en 6 países . Ponente en los Congresos Centroamericanos de Fuerza de Ventas y Marketing Farmacéutico 2016 y 2017. Doctor en Farmacia. MBA por la Universidad Politécnica Valencia (España). Maestría en Dirección Marketing CEU San Pablo (España). Ha sido profesor en la Universidad Anáhuac Sur (Relaciones Públicas) y en Maestrías en España y México (Cámara de Comercio Exterior de Madrid ,Master Biotecnología ESAME). Empresario: Director Instituto Europeo del Lujo, BTS Consulting España y BTS LATAM México.

Director Comercial y Director de Ventas en diversas multinacionales por más de 20 años. Miembro de Comités de Dirección por 10 años.

Mónica Rodríguez

Actualmente trabaja como Country Manager at Uterqüe (Grupo Inditex). Anteriormente trabajó como Brand MANAGER at MAC Cosmetics con responsabilidad en Panamá y Colombia. Tiene una importante experiencia internacional y ha trabajado como Sales Asistant y Store Manager para marcas de lujo y moda internacionales.



LUXURY SALES

Coordinador Académico:
Francisco Sánchez Villarroya

Programa del Diplomado

Horario: Martes de 9:00 a 18:00 hrs.

Duración: 80 hrs

Sede: Universidad Anáhuac México, Campus Sur.

Informes:

Angélica Ibarra

Tel.: (55) 56 28 88 00 ext. 155

extension.uams@anahuac.mx

anahuac.mx/mexico