



Programa COXGA

“LA MAGIA DE CONECTAR CON EL CLIENTE”



Colexio Oficial de Xoiaría



01 TALLER | La MAGIA de CONECTAR con el CLIENTE

Hace unos años la sociedad contemplaba como alternativa básica en cualquier acontecimiento familiar o social el regalar elementos de joyería; cadenas, pulseras, sellos, marcos de plata... Hoy, no es una prioridad si no van acompañados de "algo más". En un entorno económico dominado por las grandes cadenas, hay productos que no aportan valor porque cualquiera los vende, desde una droguería a un "todo a 100", además de la aparición del concepto de la moda a través de la bisutería o el concepto de lo temporal.

Si eliges competir en un sector ofreciendo lo mismo que muchos otros fabricantes, estarás abocado a perder un lugar de referencia en el mercado.

Hoy, vivimos en un entorno donde es importante buscar el espacio y la identidad de una marca. Si hablamos de joyería, hay una serie de ingredientes imprescindibles para identificar y conquistar ese espacio de referencia:

DISEÑO | ESENCIA | BELLEZA | PASIÓN | AMOR | ORIGINALIDAD

"Lo que no se comunica, no existe"

Ya no es suficiente con añadir estos ingredientes al proceso de producción y diseño, sino que **tienen que ser transmitidos con intensidad en el proceso de comunicación y de venta.**

La **Buena Joyería** tiene una gran virtud, *su revalorización*. La revalorización viene por dos caminos diferenciados: el relativo al valor del bien como **inversión o bien refugio**, o el que se refiere a la **revalorización emocional**.

Nos olvidamos constantemente de que detrás de la compra de una joya como regalo, hay una historia, una situación o una relación afectiva que se asocia a circunstancias o situaciones emocionalmente intensas entre dos o más personas. Este hecho se debe tener en cuenta para comunicar adecuadamente el gran valor de lo que ofrecemos al cliente.

Las personas que comunican o atienden a los clientes, se olvidan del motivo por el que el cliente compra, por lo que aquí existe una gran oportunidad: si preparamos a los profesionales para que empaticen con sus clientes potenciales, darán un salto cualitativo, **dejarán de vender productos y venderán joyas con grandes vínculos emocionales.**

El reto al que nos enfrentamos pasa por conseguir que cualquier proceso de compra se convierta **en una experiencia para nuestros potenciales clientes, en una emoción.** Es aquí donde nace la MAGIA de una marca que conecta con el cliente.

"Un producto es solo un objeto, una marca es un sentimiento, un ideal"

Hoy, se compra **valor, emoción y exclusividad**. Se compra la **genuinidad** de cada uno de los procesos de creación de la joyería; diseño, **artesanía, tradición y pasión**. Se compra joyería con **alma**, joyería rodeada de historias que se convierten en legados generacionales.

Es fundamental estar muy formados y preparados para entender la psicología del cliente y transmitir con pasión en **el sector de la joyería.**

"La magia se crea cuando se conecta con la emoción del cliente, se crea un vínculo estrecho de confianza que perdura en el tiempo, se crea una marca con personalidad"

MAGIA | TRANSMITIR | VÍNCULOS

Para acercar el VALOR de la Joyería a las personas



En el programa “La MAGIA de CONECTAR con el CLIENTE” vamos a incidir especialmente en 3 líneas de trabajo:

- ENTENDER LAS MOTIVACIONES DEL CLIENTE DETRÁS DE UNA COMPRA.
- PREPARARSE PARA ADAPTAR NUESTRA RESPUESTA A LA PSICOLOGÍA DEL CLIENTE.
- GENERAR UNA COMUNICACIÓN QUE DESPIERTE LA MAGIA PARA CONECTAR CON EL CLIENTE.





02 | OBJETIVOS GENERALES | La MAGIA de CONECTAR con el CLIENTE

- **Conectar** con el cliente a través de sus motivaciones. ¿Qué esperan encontrar las personas que acuden a comparar una joya?
- **Fortalecer** la concienciación y la necesidad de comprender qué historia hay detrás de cada persona que acude a nuestro establecimiento.
- **Entender** la venta desde las relaciones humanas.
- **Transmitir** confianza.
- **Diferenciarse** desde la marca, la genuinidad de cada pieza.
- **Aprovechar** cada entrada en tienda para ofrecer una experiencia de valor.
- **Asesorar** al comprador fortaleciendo el vínculo y el motivo de compra.
- **Cerrar** la venta y facilitar el proceso de compra. Conseguir que cada cliente salga entusiasmado del establecimiento.
- **Fidelizar** es que el cliente viva una atención individualizada, una experiencia.

“Aprender sin reflexionar, es malgastar el tiempo”

Confucio





03 | PROGRAMA | MARCAS QUE CONECTAN CON EL CLIENTE

DESARROLLO

Presentaremos los móviles de elección de nuestros clientes, reinterpretaremos la venta como un proceso relacional e identificaremos las pautas de comportamiento intrapersonales e interpersonales, su influencia social. La importancia de conmovir al cliente, argumentos emocionales para la consecución de nuestros objetivos.

En el contexto socio-económico actual, la diferenciación y la identidad de las marcas son la única fórmula para posicionarnos. **Dar VALOR** a nuestras piezas y ser capaces de transmitirlo en el proceso de venta es primordial. Para ello, necesitamos tener un **para qué** muy claro, hacia los demás, no hacia nosotros mismos y mostrar exclusividad. Cada persona es única y requiere de un trato único.

DIFERENCIARSE | Los MÓVILES de ELECCIÓN

Reconocer los móviles de elección de los clientes. Cada persona tiene unas motivaciones particulares para adquirir una pieza. Sólo descubriendo qué busca cada cliente, e identificando la historia o la situación que hay detrás cuando entra en nuestro establecimiento, podremos entusiasmarle y saber cómo asesorarle.

¿Qué les lleva a tomar las decisiones de compra?

LA MAGIA de la COMUNICACIÓN para CONECTAR con EL CLIENTE

El lenguaje aplicado al cliente, la psicología de los profesionales. El lenguaje verbal y no verbal. Si nos interesamos por las personas que tenemos delante, sentirán la confianza de un buen asesoramiento, de que nos implicamos con su situación.

Transmitir apasionadamente DISEÑO, ESENCIA, BELLEZA, VALOR, EMOCIÓN, EXCLUSIVIDAD nos permitirá motivar, para que tengan la creencia de que compran "*joyería con alma*" que formará parte de su historia.

LA PSICOLOGÍA| EMOCIONES del CLIENTE

La Motivación de los profesionales en su labor diaria. Las personas que están implicadas en la atención al público, en muchas ocasiones, se sienten desvalorizadas y desmotivadas.

Es necesario reconocer las fortalezas y las debilidades de un profesional para poder

trabajar las mejoras individuales e iniciar un camino de valorización.

Para motivarnos debemos apoyarnos en que somos parte activa de los momentos más importantes de las vidas de nuestros clientes y como consecuencia ofreceremos a cada uno de ellos una verdadera experiencia en los establecimientos.

Siendo invasivos podemos conseguir ventas, asesorando e implicándonos con las personas conseguiremos clientes. **Profesionales PROACTIVOS que son parte activa de momentos DETERMINANTES de la vida de sus clientes.**

¿Cómo vencer miedos?

La VENTA | CREANDO MARCA

Estructurar adecuadamente la venta y mejorar el planteamiento hacia las personas que acuden a nuestro negocio y las herramientas que vamos a utilizar. Convertir a nuestros clientes en los mejores prescriptores a través de sus experiencias con la marca.

¿Cómo es la venta de hoy?

CONOCER AL CLIENTE | VÍNCULOS EMOCIONALES

El Arte de Hacer Preguntas.

Las preguntas adecuadas en la venta para interactuar con nuestros clientes y no hacer monólogos. Sólo hay una manera de descubrir cuál es el motivo de nuestro cliente para adquirir una pieza. Hacer las preguntas adecuadas, escuchar y procesar la información para poder ofrecer la joya más apropiada para él.

¿Cómo hacer las preguntas adecuadas?

CIERRE COMERCIAL | ENVOLVER al CLIENTE

En muchas ocasiones perdemos ventas porque nos sentimos violentos pidiendo el cierre. Es fundamental romper esta barrera psicológica y conocer diversas técnicas de cierre.

¿Cómo hacer cierres comerciales que son ventas en nuestros establecimientos?

LA POSTVENTA | REVALORIZACIÓN EMOCIONAL



Para cualquier empresa es fundamental saber qué hacer para que los clientes sigan comprando sus productos. El coste de conseguir un nuevo cliente puede llegar a ser 5 veces más elevado que el de servir al que ya tenemos, para ello tenemos que conseguir crear un vínculo emocional con las personas que acuden a nuestros establecimientos y que compartan su experiencia con su círculo de influencia.

¿Cómo fidelizamos a un cliente que ya ha comprado?

RECURSOS y HERRAMIENTAS

Trabajaremos a través de un training experiencial, donde pondremos a disposición de cada uno de los participantes un resumen de contenidos para consultarlo siempre que lo crean oportuno y de este modo puedan centrarse en la práctica durante el desarrollo del programa.

POTENCIAR a NUESTRO EQUIPO para que se CONVIERTAN en EMBAJADORES de la MARCA





04 | METODOLOGÍA ESCUELA INVENTA

NUESTRA FORMACIÓN

Se define como *training* dentro del **Método ESCUELA INVENTA**. Es una formación dinámica e interactiva que busca la participación continua de los participantes en el proceso, con dinámicas grupales e individuales continuas, con el objetivo de involucrar a las personas y poner en práctica los contenidos del programa específico.

TRAINING

El término *training* se refiere a la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias como resultado de la práctica. También se refiere a las habilidades y conocimientos prácticos que se relacionan con las competencias específicas de utilidad. Un modo de formación más completo y funcional que las formaciones tradicionales.

En este caso, aplicado al campo de la comunicación, implica el desarrollo de las competencias y habilidades en materia de Comunicación.

RECOMENDAMOS ESPECÍFICAMENTE VER LOS SIGUIENTES VÍDEOS PARA VISUALIZAR EL MÉTODO ESCUELA INVENTA

Videos de METODO ESCUELA INVENTA

- [Training Hablar en Público Mayo 2016](#)
- [Training Seminario Hablar en Público 2016](#)
- [Cine LAB CLASS | Escuela Inventa](#)
- [4ª LAB CLASS | INVENTA tu COMUNICACIÓN Hablar en Público](#)
- [V LAB CLASS | INVENTA tu COMUNICACIÓN Hablar en Público](#)

NUESTRO VALOR

La combinación de diferentes recursos que se definen una metodología propia, **Método Escuela Inventa: Brainstorming, dinámicas grupales, símiles, aprendizaje vicario o modelado, casos prácticos, método socrático, role play, feedback continuo...**

El estilo de nuestros formadores; **intensos, motivadores y dinámicos.**

La **experiencia** profesional de nuestro equipo de trabajo.

PROGRAMAS y DINÁMICAS

Esta formación está basada en la experiencia con cientos de profesionales que ya han participado en diferentes modalidades de *training* en Escuela Inventa que avalan la metodología, con el aporte de herramientas y recursos que permitirán a los profesionales ser más fluidos y llegar a sus respectivas audiencias de modo eficaz, lo que conlleva la mejora de sus resultados.

“Nuestros Trainings de Comunicación, Hablar en Público, Ventas, Comunicación Corporativa, Inteligencia Emocional y Liderazgo están avalados y recomendados por nuestros propios clientes y participantes, síntoma de calidad y aplicabilidad”

INNOVACIÓN

Innovamos en el desarrollo de nuestros seminarios para facilitar una **Metodología Universal** que permita dar “valor” a tu comunicación o a tu carrera profesional.

Las jornadas de formación planteadas en esta propuesta están enfocadas a la implementación de resultados, buscar la sensibilización de los participantes a la necesidad de afrontar un camino de formación continua de cara a emprender la senda de la excelencia profesional.

No existen dos formaciones iguales, ya que no existen dos personas iguales. El **Método Escuela Inventa** se basa en la adaptación específica a cada uno de los profesionales que trabajan con nosotros. Por ello es fundamental establecer un contacto cercano con las personas que



participan en las formaciones. Previamente enviamos un **TEST del PARTICIPANTE** donde se establecen los objetivos personales.

“Una formación nunca es igual a otra puesto que no hay dos personas iguales”

Una de nuestras características diferenciales es que buscamos el perfilado y moldeamos los contenidos y las dinámicas en función de cada una de las personas y sus objetivos.

Dinámicas de máximo rendimiento, que aportan grandes mejoras a los profesionales y a los equipos de trabajo. Nuestros participantes las valoran en positivo, las recomiendan y repiten, garantía de que nuestra formación es útil, fácil de aplicar y entender, además de motivadora.

Escuela Inventa es la única Escuela a nivel nacional que ofrece una **LAB CLASS o FINAL TEST** como final de sus Seminarios en Comunicación. Un evento donde cada uno de los participantes puede poner en valor su comunicación con una intervención de 11 o 3 minutos en función del seminario.

RETROALIMENTACIÓN

La diversidad profesional y sectorial de los grupos de participantes en los *trainings*, nos permiten **enriquecer el grupo con casos reales** y simulaciones con una amplia visión.

EQUIPO ESCUELA INVENTA

El equipo de Escuela inventa es multidisciplinar y con una **mentalidad innovadora** y dinámica. Contamos con un Trainer Principal, Trainers asociados.

EXPERIENCIAS

Escuela Inventa cuenta con una amplia experiencia dinamizando y promoviendo el desarrollo de eventos propios y de colectivos, entidades o empresas, que han confiado en un equipo de personas que creen en lo que hacen.

- **OPEN YOUR MIND SCQ**
<https://www.youtube.com/watch?v=26UZng5wLAo&list=PL22EMFB6CPcD1Zp8HDmQKNHQWYvIscqi&index=1>
- **SPIN 2012 | MADRID**
<https://www.youtube.com/watch?v=Y2hFxlTrh-4&list=PL22EMFB6CPcBDW5WUnuxk9m26CXBkm60w&index=10>
- **LIFE IS SOFT | MADRID**
- **PREMIOS EGANET**
- **QUE LA VENTA te ACOMPAÑE | GALICIA OPEN FUTURE_ de Telefónica**
- **COLABORACIONES CON CADENA SER**
- **COLABORACIONES CON COCACOLA**
- **COLABORACIONES CON ABANCA**
- **LAB CLASS ESCUELA INVENTA**
<https://www.youtube.com/watch?v=veGelSTh8al&index=3&list=PL22EMFB6CPcBDW5WUnuxk9m26CXBkm60w>
- **EVENTOS RELACIONALES**
<https://www.youtube.com/watch?v=STGtnGqHv4k&index=1&list=PL22EMFB6CPcBDW5WUnuxk9m26CXBkm60w>
- **PRESENTACIONES de LIBROS**
 - Millennials | Iñaki ortega
 - Trading y Bolsa | Fran Fialli
- **FORO | INVENTA tu COMUNICCAIÓN**



“El trabajo va a ocupar gran parte de tu vida. La única forma de estar realmente satisfecho es hacer aquello que crees que es un buen trabajo, y la única forma de hacer un gran trabajo es amar aquello que haces”

Steve Jobs





04 | VALORACIÓN DE OTROS PROFESIONALES a ESCUELA INVENTA

Beatriz Montero

Departamento de Innovación Tecnológica. Área Sociedade Dixital
Axencia para a Modernización Tecnológica de Galicia

Después de más de 2 años de funcionamiento del Centro Demostrador TIC, centro donde empresas TIC presentan sus productos y servicios TIC a potenciales clientes, identificamos la necesidad de potenciar las capacidades de las empresas TIC para adaptar el lenguaje técnico a las necesidades de negocio de los asistentes, así como, reforzar las técnicas de expresión en público.

El programa de "Training de Comunicación Comercial" de Escuela Inventa cubrió con creces esta necesidad. Los alumnos del curso, todos de empresas TIC, se mostraron muy satisfechos con la calidad de la iniciativa así como con el compromiso e implicación del trainer del Programa, Eloy Gesto.

Lo cual se manifestó en la inexistente tasa de abandono o absentismo, a pesar de ser un curso muy largo, en las conversaciones habituales con los alumnos y en las encuestas de satisfacción que pasamos a todos los asistentes al finalizar el curso. Comentarios como 'El mejor Seminario que he hecho' o 'Dominamos la tecnología, conocemos la gestión empresarial, y ahora después del concurso, somos capaces de comunicar eficazmente. Gracias' son otra muestra más del grado de satisfacción de los alumnos.

Raquel Alvite Tuñas

Dirección Comercial en COGAMI

Recientemente he realizado el seminario "Siente la confianza de hablar en público" en el que Eloy ha sido el capitán del barco. El enfoque que se da desde Escuela Inventa es completamente diferente a cualquier otra formación realizada anteriormente. Cómo se afrontan y derrumban ciertas barreras, casi siempre creadas por nosotros mismos, al igual que el aporte de herramientas para conseguir superar temores, es uno de los rasgos que más destaco de esta experiencia.

La intensidad es una constante, cada sesión es una nueva inmersión en nosotros mismos y todo ello para aprender a comunicar desde dentro, desde la franqueza, la sencillez, y sobre todo, desde nuestra VERDAD. Espero que Escuela Inventa siga creciendo contigo y con tu equipo de profesionales porque ayudáis a potenciar el inmenso poder de la comunicación, la mejor arma en infinidad de batallas.

Mari Carmen López Gómez

Directora Centro Crowdfunding Galicia OPEN FUTURE en Telefónica España

El seminario de "hablar en público" con Eloy y su equipo ha representado una experiencia inolvidable, un antes y un después..., por todo lo que ha supuesto en la forma de comunicarme con los demás y conmigo misma. ¡Reflexiones profundas, reconciliaciones internas, superación de barreras que creía insalvables... Comunicar desde la confianza! Porque como dice Eloy: "la razón vence, pero el corazón convence!" ¡Gracias Eloy, Gracias Escuela Inventa por todas las vivencias generadas en torno a este seminario!

Beatriz Dominguez Novas

Coordinadora Comercial en Velneo | Best World Place 2017

Para mí es muy importante sentir pasión por lo que hago, porque eso me ayuda a dar lo mejor de mí. En Eloy he encontrado un reflejo de este sentimiento. He asistido al seminario "Siente la confianza para hablar en público" y durante 7 viernes he sentido cómo me ayudaba a mí y a mis compañeros a vencer miedos, conocer estructuras comunicativas, etc.. disfrutando todos los momentos, haciéndonos mirar hacia dentro para comunicar hacia fuera. Todo ello con un nivel de involucración pleno acompañado de una gran profesionalidad y respeto. Y sí, puedo decir, que al final he sentido confianza para hablar en público, pero sobre todo, lo más importante, es que lo he disfrutado, algo que no había conseguido anteriormente. Muchas gracias Eloy por tu gran trabajo y felicidades por saber rodearte de grandes personas y profesionales que forman tu equipo



Alfonso Gutiérrez

Coordinador Visual MS | Best World Place 2017

Trabajar con Eloy ha sido una experiencia inolvidable. Eloy es un gran profesional apasionado de lo que hace, su amplio conocimiento en comunicación y relaciones personales sumado a la ilusión que transmite en cada intervención lo convierten en uno de los mejores profesores que he tenido. Sabe sacar lo mejor de cada persona.

Jose Antonio Velo Varela

Director creativo en Astrágal Studio y BrooBand

Admiraba a todo aquel que me hace compartir una visión diferente, a los apasionados y a los luchadores. Hoy admiro a todo el mundo capaz de aguantar la respiración hasta que llegue el momento de salir a la superficie. ¡Gracias al OPEN YOUR MIND y ESCUELA INVENTA he tenido la oportunidad de mejorar mis habilidades de comunicación y conocer a mucha gente con deseo de crecer profesionalmente y salir a la superficie! Gracias por estas maravillosas iniciativas y formaciones

David García Bragado

CEO & Founder en VestirseporlosPies.es

El trabajo con Eloy ha sido de una gran calidad profesional, un verdadero magisterio para potenciar toda mi capacidad comunicadora. Sacó de mí hasta la última brizna de mis fortalezas a base de nunca contentarse lo suficiente más que con la mejora constante y siguiente. Un placer y un honor el haber participado de su primer Master en Comunicación. Gracias amigo Eloy por tu confianza

Teresa Tarragó

CEO & CoFounder at Iproteos

Conocí a Eloy en mi participación en el Foro de emprendimiento Iberoamericano organizado por RedEmprendia donde Eloy fue nuestro coach en la preparación de nuestras presentaciones y el presentador durante toda la jornada. Eloy me transmitió mucha confianza y entusiasmo desde el primer momento y fue una gran experiencia compartir esta jornada con él y su equipo. Sus ánimos y sonrisas no dejaron de acompañarnos en ningún momento. Eloy es un gran profesional y recomiendo enormemente su trabajo.

Javier Rodriguez Fernandez

Project Manager - Producción de eventos en TESEC AUDIOVISUALES

Un día llega tu jefe y te dice... Te he inscrito en algo. Vas a tener que hacer durante 7 sesiones un curso de 5 horas cada sesión, con despachos personales, tareas fuera de las horas de formación... la idea no resulta muy atractiva... la verdad es que no suena del todo bien... Pero después de las 7 sesiones... lo que no es muy atractivo, lo que no suena del todo bien... es terminar... he disfrutado aprendiendo en clases dinámicas, eficaces y perfectamente preparadas, lo que indican un enorme trabajo por parte de Eloy. nunca pensé que podría llegar a cambiar mi percepción sobre algo, como ha cambiado este seminario mi idea sobre a venta. ALTAMENTE RECOMENDABLE

*** En las valoraciones globales de los profesionales, empresas e instituciones que confían en Escuela Inventa, la puntuación es superior a 4.5/5



La Confianza es el fruto de saber qué lugar ocupamos
"Siente la Confianza"

WWW.ESCUELAINVENTA.COM