



Cambra de Comerç  
de Girona

Programa de Apoyo al comercio minorista 2020

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

FES LA BOSSA!

Jornades divulgatives per a comerciants i emprenedors del sector comercial

# Com gestionar l'atenció als clients en la situació actual de Covid-19



WEBINAR GRATUÏT

Dilluns, 21 de setembre de 2020

De 9:30 a 11:30 hores



Ajuntament de Figueres  
[www.figueres.cat](http://www.figueres.cat)



CONSELL COMARCAL  
DE L'ALT EMPORDÀ



**Cámara**  
de Comercio de España





Cambra de Comerç  
de Girona

## Programa de Apoyo al comercio minorista 2020

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
**Una manera de hacer Europa**

# FES LA BOSSA!

### Objectius:

El nou coronavirus Covid-19 ha posat el món cap per avall, ens ha afectat a totes les facetes de la nostra vida i en especial als nostres entorns laborals. Després de prioritzar la seguretat i la salut dels nostres treballadors i clients, ara toca dinamitzar les vendes als nostres establiments.

### Adreçat a :

Comerciants i emprenedors del sector del comerç

### Places:

Número de places: 30

### Preu:

Formació gratuïta pels assistents.

### Lloc de celebració:

En línia (un cop realitzada la inscripció al web, i abans de la jornada, es facilitarà l'enllaç per a la connexió a la plataforma ZOOM)

### Data i horari:

Dilluns 21 de setembre de 2020  
De 9:30 a 11:30 hores

### Inscripcions al web:

[jornades.feslabossa.cat](http://jornades.feslabossa.cat)

### Més informació:

Telèfon i WhastApp: 972 41 85 38 / correu electrònic: [feslabossa@cambragirona.org](mailto:feslabossa@cambragirona.org)

### Temari:

#### Per afrontar la nova situació cal preguntar-se:

- Que pot fer la meva empresa per aportar valor a les vides dels nostres clients?
- Com puc mantenir-me centrat en el consumidor durant el Covid-19 i alhora ser més sensible a les seves preocupacions i necessitats?
- Barreres actuals per a comunicar-se
- Comunicació verbal i no verbal
- Com prenem les decisions
- Gestionar la frustració dels clients
- Que puc fer per mantenir la confiança
- Persuasió, acció i canvi d'actitud
- Fomentar la resiliència
- Convertim els clients en ambaixadors

### Ponent:

#### Carles Insa

Executive & personal Coach. Máster Internacional Executive & Life Coaching per la UPC. Màster en Intel·ligència Emocional i PNL per la UCC. Format en Psicologia per la UOC. Formació continuada en gestió d'equips, lideratge i motivació, anàlisi de mercat, processos i planificació comercial. Àmplia experiència com a Director comercial en sectors d'automoció, vinícola i alimentació. Més de 15 anys d'experiència en Lideratge i desenvolupament d'equips comercials.

