



succeed
scale
evolve



carlos@sanarsuempresa.com



+54 9 11 4140 7026



www.gurusse.ar

CONSULTORÍA

Organización
Operación y gestión
Negocio
Transformación
Posicionamiento
RRHH

TALLERES

Pricing, gestión y finanzas
GROWTH
Desarrollo de competencias
de Cuentas
Liderazgo

DESIGN LABS

Sesiones ágiles y flexibles
para resolución rápida de
problemas específicos

ESTUDIOS

Ad Market & Agency Profile
(AdMAP)
Estado de madurez digital

PARTNERSHIP

Sociedades estratégicas
para el desarrollo de
negocios

COACHING

Acompañamiento a los
líderes en procesos de
cambio
Soporte para la toma de
decisiones
Desarrollo de competencias

TALLER

DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE CUENTAS

SINOPSIS

Por diferentes motivos, la función de Cuentas en las agencias de publicidad es la que más se ha pauperizado en los últimos años. Esto ha ocasionado que los equipos de atención al cliente tengan como principal foco la gestión del delivery, el mantenimiento de la relación con los clientes y no mucho más.

El taller propone una actividad teórico-práctica en la que se desarrollarán distintas habilidades que hoy resultan esenciales para revalorizar el rol de atención al cliente, pero también para generar mayor negocio, gestionar mejor y generar valor desde el rol de Cuentas.

Se presenta dentro del marco teórico de los conceptos del libro "[Usted puede sanar su agencia](#)".

Es un taller para equipos de cuentas, en todos los niveles y para líderes de unidades de negocios ya que incorpora conceptos y habilidades imprescindibles para la función en el contexto actual del negocio publicitario mediante teoría y aplicación de herramientas.

Los participantes van a desarrollar habilidades estratégicas, mejorar la gestión de las relaciones ganando en confianza, comprender las necesidades de los clientes para transformarlas en oportunidades, gestionar los recursos de la agencia de manera más eficiente e incrementar rentabilidad y facturación.

Al final del taller, van a estar listos para aplicar estas competencias en su día a día, incrementando el valor del rol para el negocio.

TEMARIO

- Actividad para romper el hielo y crear un seteo inicial
- 0. Introducción a la innovación
- 1. Visión estratégica
 - De la visión a la estrategia/Herramientas
- 2. Desarrollo comercial
 - Propuesta comercial/Clínica de ventas
- 3. Gestión del delivery
 - Project management para dummies/Trabajo colaborativo
- 4. Gestión de la rentabilidad
 - Valor y precio/Construir precio/Rentabilidad
- 5. Relación con el cliente
 - Gestión de conflictos/Comunicación/Negociación

Cada módulo cuenta con un desarrollo teórico, herramientas y ejercicios prácticos.

GENERALIDADES

Modalidad: presencial, mesas de trabajo grupales o virtual. Idealmente, hasta 25 asistentes en modalidad virtual, máximo 40 en presencial.

Orientada a: equipos directivos de agencias, equipos de Cuentas, niveles superiores, líderes de unidades de negocios.

Dedicación: 16 horas en dos jornadas completas u 8 sesiones *online* de 2hs.

Precio: solicitar cotización.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE CUENTAS PROGRAMA

- **Inicio:**

- Actividad de Mind setting inicial.
- De la publicidad al negocio.
- Las cinco competencias de Cuentas.

- **Módulo 0: Creatividad e Innovación**

- Drivers y barreras
- Tipos de innovación
- El concepto MAYA
- Métodos y herramientas
 - Actividades: 5 Whys

- **Módulo 1: Visión estratégica:**

- De la visión al plan
 - Actividad: Flip
- El ciclo del brand & account planning
- Del problema a la estrategia
- Herramientas: PESTEL, Cinco fuerzas de Porter, Ventanas de Johari, Mapa de Empatía, FODA
- Definición del problema
- Validación del problema
 - Actividad: role playing
- Brief de oportunidad
- Del brief a la solución

- **Módulo 2: Habilidades comerciales**

- Qué son y cuál es su objetivo
 - Actividad: formatos de compensación
- El ROI
 - Actividad: propuesta comercial
- Las preguntas fundamentales del cliente
- 20 aptitudes personales
- Autoconocimiento: DISC
- Tipos de cliente
 - Actividad: clínica de ventas

- **Módulo 3: Gestión del delivery**

- Primer principio fundamental
- Cuentas vs. Project management
- Project management para dummies
- Pasos para construir un proyecto
- Tips
- El triángulo de hierro
 - Actividad: Construir un proyecto
- Metas, objetivos, entregables
- Estimación del esfuerzo
- Estimación de costos
- El project charter
- Project plan
- Cronograma

- Actividad: Cálculo del camino crítico

- Comunicación
- Análisis SDRR
- Kick-off y cierre del proyecto
- Agilidad
- Trabajo colaborativo
 - Actividad: Spaghetti tower

- **Módulo 4: Gestión de la rentabilidad**

- Mind setting
- Segundo principio fundamental
- Valor y precio
- El círculo vicioso del valor
- Componentes del precio
- Los contratos y el SOW
- Todo es una pirámide
- Construir un precio
- De abajo hacia arriba
- De arriba hacia abajo
 - Actividad: cálculo de un precio (de abajo hacia arriba)
- Rentabilidad
- Capacity
- KPIs
- Conceptos de gestión

- **Módulo 5: Relación con el cliente**

- El negocio como horizonte
- Customer centricity
- La paradoja de las zonas de confort
- Estilos de conflicto
- Gestión de conflictos
 - 1. Clarificar el problema, las preguntas “W”
 - Actividad: Clarificar el problema
 - 2. Comunicación efectiva
 - 3. Resolución colaborativa
 - Actividad: Resolución colaborativa
 - 4. Negociación. Tips y errores más comunes
 - Actividad: Negociación: juego de los dos dólares
 - 5. Gestión de las emociones
 - 6. Acuerdos y seguimiento

- **Conceptos finales**

- 2 casos y cómo se aplican las competencias
- Cierre y calificación

