

Atención excepcional al cliente

Conoce cómo vender valor añadido

PRESENTACIÓN

La forma y el trato personal es lo que determina si el cliente decide recomendarnos, mostrarse indiferente u olvidarnos. Por esta razón, el saber vender valor añadido y no sólo productos, etc., se convierten en una necesidad estratégica para cualquier compañía que pretenda consolidarse en un mercado tan competitivo y exigente como el actual.

OBJETIVOS

Potenciar las habilidades y cambiar actitudes personales en el trato con los clientes, para aumentar la capacidad de influir de forma positiva, dando más atención a sus necesidades y buscando dejar auténtica huella en la relación con ellos.

METODOLOGÍA

Sesión muy dinámica y participativa, con varios role-plays y representaciones de situaciones reales. Los participantes irán sacando ellos mismos sus conclusiones sobre cuáles deben ser las actitudes y comportamientos adecuados.

Se marcarán sus compromisos personales (Plan de Acción) con medidas concretas de mejora y de potenciación.

DURACIÓN DEL CURSO

8 Horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN

Vivero de Empresas de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Toledo.
Calle Dinamarca, 4. 45005 Toledo

DATOS DE CONTACTO

✉ info@campuscamaratoledo.com

☎ (+34) 925 285 428

🏠 www.campuscamaratoledo.com

Atención excepcional al cliente

CONTENIDO DEL CURSO

Este curso consta de cuatro módulos en los que aprenderemos las principales habilidades para aumentar la capacidad de influir de forma positiva en los clientes.

MÓDULO 1: ACTITUD DE SERVICIO

MÓDULO 3: MANEJO DE CLIENTES COMPLICADOS

MÓDULO 2: CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

MÓDULO 4: ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

MÓDULO 1: ACTITUD DE SERVICIO

- Averigüe quiénes son sus clientes.
- ¿Por qué hoy es básico brindar un servicio excepcional al cliente?
- Desarrolle herramientas para mantener una actitud positiva y para después transmitirla a cada una de las personas con las que trato.

MÓDULO 2: CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

- Cómo sintonizar con nuestros clientes desde el principio: Cara a cara ó telefónicamente.
- Cómo aumentar nuestra capacidad de influir positivamente en los demás.
- Cómo conseguir que el cliente se sienta plenamente escuchado y atendido en sus demandas y necesidades.
- Cómo superar las expectativas que los clientes esperan de nosotros.
- Cómo ser creativo y tener iniciativa para satisfacer mejor a los clientes.

MÓDULO 3: MANEJO DE CLIENTES COMPLICADOS

- Tratamiento de objeciones o situaciones delicadas.
- Cómo mantener el control de la conversación tanto personal como al teléfono.
- Tipología de clientes difíciles y cómo tratarlos.

MÓDULO 4: ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Cómo recuperar la confianza de un cliente a pesar de que la relación con su empresa se haya visto deteriorada.
- Conocer las causas más frecuentes de reclamaciones y prevenirlas para que no se produzcan.
- Cómo tranquilizar a un cliente enfadado y transformar una reclamación en una gran oportunidad.
- Cómo controlar una situación cuando está a punto de estallar.

