



Atención al cliente para no perder clientes.

Errores a evitar.

HABILIDADES DIRECTIVAS | CURSO PRÁCTICO



CURSO

Atención al cliente para no perder clientes. Errores a evitar.

HABILIDADES DIRECTIVAS

DURACIÓN

6 horas

MODALIDAD

Presencial

OBJETIVOS

- Evitar perder clientes por errores que cuestan caros
- Detectar errores que ponen en peligro la fidelidad del cliente como consecuencia del trato recibido.
- Tratar profesionalmente las necesidades del cliente y fidelizarlo sin coste alguno
- Comunicar los mensajes con claridad y precisión aunque sean difíciles de transmitir.
- Diseñar los recursos verbales y no verbales necesarios para afrontar situaciones de riesgo.

DIRIGIDO A

Personal en contacto con el cliente.

FORMADOR

D. Carlos Rosser

Licenciado en Económicas y Sociología por la Universidad de Friburgo (Suiza). Postgrado en Psicoterapia de Grupo por la Facultad de Medicina de Murcia y por el Concourse of Wisdom de Texas (USA) Consultor, Formador y Coach en Ventas y Negociación- Gerente en Imán Consultores y Rosser Management, con amplia experiencia en empresas nacionales y extranjeras. Autor de varios libros publicados por la Editorial Fundación Confemetal, Madrid.

PROGRAMA

MÓDULO 1: ¿POR QUÉ ES DIFÍCIL MANTENER CLIENTES?

- Concepto de "valufactura" o valor añadido en la atención al cliente
- El equilibrio emocional en situaciones de posible pérdida de clientes
- Errores concretos de pérdida de clientes
- Lucro cesante derivado de una mala atención al cliente

MÓDULO 2: ¿POR QUÉ SE PIERDEN CLIENTES?

- Características de los cinco tipos de frases
- Análisis práctico del lenguaje en la atención al cliente
- Errores más habituales según los cinco tipos de frases
- Conclusiones prácticas para la inmediata puesta en marcha



CURSO

Atención al cliente para no perder clientes. Errores a evitar.

HABILIDADES DIRECTIVAS

MÓDULO 3: LAGUNAS IMPERDONABLES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Esquemas de “acompañamiento”
- Escucha selectiva
- Empatía verbal

MÓDULO 4: CÓMO FIDELIZAR A CLIENTES AUNQUE SE MUESTREN AGRESIVOS

- Comunicación verbal
- La “información inútil se come a la útil”
- Observación práctica de lo no verbal
- Información y retroalimentación

MÓDULO 5: ¿CÓMO CONVERTIR LAS QUEJAS EN FIDELIZACIÓN Y NO EN PÉRDIDA DE CLIENTES?

- Tendencia a la negatividad
- Cómo controlar los aspectos emocionales implícitos en las críticas, quejas y reclamaciones
- Técnica para solventar quejas y reclamaciones

METODOLOGÍA

- Documentación escrita para su discusión en el curso
- Análisis de casos reales

Interesados, ponerse en contacto con nosotros a través de:

formacion@cualtis.com

(indicando en el correo si quieren que el curso sea bonificable a través de las cotizaciones empresariales a la Seguridad Social)

www.cualtis.com