

## Cartera de clientes: Es un error caro tratar a todos por igual

**Fecha:** 27 de febrero

**Horario:** 9:00 a 14:00-15:00 a 18:00

**Duración:** 8 horas

**Lugar:** Cámara de Gipuzkoa - Avda. de Tolosa, nº 75 - 20018 Donostia-San Sebastián



**INSCRIPCIÓN**

La cartera de clientes es uno de los principales activos que tiene toda empresa. Conseguir incrementarla supone habitualmente un esfuerzo mayor que mantenerla. Sin embargo no todos los clientes son iguales y, por tanto, no merecen la misma atención. Tratar a todos por igual supone perjudicar a los buenos y beneficiar a los malos. Y esto tiene un alto coste.

La adecuada gestión de la cartera puede incrementar la rentabilidad de la empresa a través de la fidelización de los clientes de oro, tanto como por la extirpación de los clientes de plomo.

La tipificación de los clientes no sólo depende de la facturación sino de la aptitud (recursos) y de la actitud (voluntad) que muestre cada uno. Sólo así se puede valorar con rigor la contribución actual y futura de cada cliente.

Además, es necesario definir un protocolo de actuación para cada categoría que contemple la prioridad, los precios y descuentos, la calidad del servicio, el reconocimiento y el grado de vinculación con cada una.

Sanear la cartera y atender con preferencia a los clientes más valiosos es una clave para el éxito en la gestión comercial.

### Objetivo

Los objetivos de este seminario son:

- Proponer un método para analizar la cartera de clientes.
- Tipificar a cada uno según sea oro, plata, bronce o plomo.
- Posicionar a los clientes en la matriz Aptitud/Actitud.
- Definir un protocolo de actuación con cada tipo que incluye la intensidad del servicio, precio, reconocimiento, vinculación y la atención que se les debe prestar.
- Ofrecer herramientas útiles y de aplicación inmediata que faciliten una mejor gestión de la cartera.

- Elaborar un Plan de Mejora Individual para cada uno de los participantes.

### **Dirigido a**

Gerentes, responsables comerciales, vendedores, responsables de atención al cliente, responsables de organización; así como a todas aquellas personas que tengan relación con los clientes.

### **Programa**

- 1- Tipología de clientes: una cuestión de aptitud y de actitud.
- 2- La matriz de tipificación: oro, plata, bronce y plomo.
- 3- Protocolo de relación con cada tipo.
- 4- Cómo debe ser la atención, la calidad del servicio, los precios y descuentos, el contacto personal, la comunicación, el reconocimiento y la prioridad.
- 5- Economías y deseconomías generadas por el cliente.
- 6- Cómo fidelizar a los clientes oro.
- 7- Cómo deshacerse de los clientes plomo.
- 8- Cómo percibe el cliente la calidad del servicio.
- 9- Cómo evalúa y cómo decide.
- 10- La importancia del recuerdo: cómo generar recuerdos adecuados.
- 11- Las seis claves de la relación con el cliente.
- 12- Emitir y recibir: la importancia de la escucha activa.
- 13- Lo que el cliente dice pero no quiere que se sepa.
- 14- Cómo lidiar con clientes difíciles.
- 15- La relación con el cliente se basa en cinco valores.
- 16- Diez claves para inspirar confianza.
- 17- El Plan de Mejora Personal.
- 18- Conclusiones específicas para cada empresa.

### **Ponente**



**Javier García San Vicente**

# Cámara de Gipuzkoa

---

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

Director de HPA Marketing & Innovation.

Profesor de la EHU-UPV, Universidad de Mondragón, Universidad de Salamanca, Universidad San Pablo CEU, Coventry University y Hertforshire University. Colaborador de distintas las Cámaras del País Vasco y otras entidades profesionales.

Desarrolla en la actualidad proyectos de Marketing e Innovación en empresas e instituciones.

Autor del libro "El Marketing Personal".

## Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 27 de febrero de 2020. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas.

Cámara de Gipuzkoa. Avda. de Tolosa, 75. 20018 Donostia.

- **Precio**

- 220 euros (almuerzo incluido)

(Se retendrá un 30% en cancelaciones efectuadas entre 5 y 2 días antes del comienzo del curso y el 100% el día anterior al inicio).

### **FUNDAE**

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

## Información

943 000284

[bikain@camaragipuzkoa.com](mailto:bikain@camaragipuzkoa.com)