

Cómo gestionar los recursos para ganar eficiencia en la atención al cliente - ONLINE

Fecha: Días 12, 19 y 26 de mayo

Horario: 10:00-12:00

Duración: 6 horas

Lugar: Formación online

INSCRIPCIÓN

Objetivo

Ante situaciones de limitación de recursos como las que podemos encontrarnos, deberemos definir qué sistema seguir a la hora de marcar las prioridades de atención a los clientes: Orden de entrada? Volumen del pedido? Tipología del cliente y retos comerciales con él?

A través de esta acción formativa los objetivos a alcanzar son:

- Trabajar sistemas de priorización para minimizar los conflictos internos y optimizar los recursos en pro de aumentar la satisfacción de nuestros clientes y su fidelización.
- Mantener criterios objetivos de prioridad, encontrando un eje común a todos los departamentos.
- Desarrollar el flujo del proceso de la experiencia de compra que viven nuestros clientes.
- Conocer las TAREAS DE ALTA RENTABILIDAD, para optimizar los resultados de nuestro trabajo y la motivación de cada profesional.

Metodología

El curso se impartirá a través de una herramienta colaborativa que permitirá la interacción y participación de todos/as los alumnos/as durante la formación. Únicamente necesitarás disponer de un ordenador con conexión a internet.

Programa

1. La eficiencia y aceleración de resultados bajo el sistema Agile:
 - Definición asociada a la visión estratégica.
 - Contra posiciones al modelo de planificación y prioridades occidental.
 - Análisis de las prioridades por departamentos y conflictos que se generan.
 - Tareas de alta rentabilidad:
 - ? Qué son y cómo reconocerlas.
 - ? Ley de Pareto, aplicado a las tareas de alta rentabilidad: T.A.R. de cada puesto.

- ? Diferencia entre tareas y misiones.
2. La misión del puesto de trabajo encuadrada en un ecosistema cliente:
 - Ecosistema cliente Versus ecosistema producto/servicio, océano rojo océano azul.
 - Descripción del puesto de trabajo por niveles de estrategia táctica y operativa a través del software de mapa mental: misión/proyectos.
 3. Tipologías de clientes y nichos de negocio:
 - Descripción de nichos de negocio en función de la matriz de Pareto.
 - Asociación de retos para cada nicho de mercado.
 - Prioridades de objetivos y retos para toda la organización.
 4. El sistema Triage y su implantación en una organización a partir del flujo del proceso de la experiencia de compra del cliente:
 - Definición del sistema Triage.
 - Diseño de la experiencia de compra del cliente y descripción y nominación de los sitios principales.
 - Valoración de la experiencia con código semafórico.
 - Conclusiones y proyectos de innovación en busca de una experiencia de compra memorable.
 5. Comunicación, feedback y compromisos entre departamentos.
 6. Sistema "CON" y sus fases.

Ponente



Ana Blanco

Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación, especializada en Psicología.

Socia-Directora de GRUPO BENTAS, ESPECIALISTAS FORMADORES.

Experta en Negociación Comercial y P.N.L.

Ha desarrollado su carrera profesional siempre en el mundo de las ventas, 30 años creando, formando y dirigiendo equipos multidisciplinares bajo la presión de una cuenta de explotación.

Otros datos relevantes

- **Fechas y horario**
 - Días 12, 19 y 26 de mayo 2020. De 10.00 a 12.00 horas.
- **Precio**
 - 144 euros

Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.
(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

formaciononline@camaragipuzkoa.com

%MCEPASTEBIN%