

Organizaciones cliente-céntricas: Consigue que tu cliente se sienta importante

Fecha: 29 de abril

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 relación de las organizaciones con sus clientes ha cambiado y lo han hecho de forma importante. En un principio las empresas ideaban un producto y lo presentaban al mercado, el cliente no intervenía. Hoy, se pide colaboración al cliente para el diseño de los productos que satisfagan sus necesidades, es decir, se coloca al cliente en el centro de toda la actividad.

El cliente es el centro de la organización, en todas sus decisiones ha de estar presente. Además, ya no se conforma con que se cumplan sus expectativas cuando adquieren un producto o servicio, busca que las superen, que su experiencia sea lo más relevante y memorable posible.

El cliente recordará de su relación con la empresa cómo se sintió más tiempo que el precio, por ello, hemos de conseguir hacer que se sienta importante, que se sienta el centro.

El conocimiento de nuestro cliente y la gestión de la Experiencia de Cliente son fundamentales para que las empresas entiendan, diseñen y gestionen mejor las interacciones con sus clientes.

Objetivo

El objetivo de este seminario es lograr que las personas participantes sean capaces de:

- Poner el cliente en el centro.
- Integrar la visión del cliente en su organización.
- Adquirir habilidades para conocer a sus clientes.
- Conocer las emociones que siente su cliente.
- Mejorar la interacción con sus clientes, buscando crear experiencias que superen las expectativas.

Programa

1. El actual Entorno Digital. El cliente tiene el poder. Organizaciones cliente-céntricas.

2. ¿Hablamos nosotros? ¿Hablan nuestras emociones? Inteligencia emocional.
3. Programación Neurolingüística (PNL) aplicada a las Organizaciones cliente-céntricas.
4. Herramientas para poner al cliente en el centro.
 - Customer Persona.
 - Customer Journey Maps.
5. Atención al cliente desde diversos canales.
 - Videoconferencia.
 - Audioconferencia.
 - El teléfono.
 - Correo Electrónico.
6. Análisis de marcas que conectan con los clientes.

Ponente



Javier Gamón

Socio Director de ASConsulting

Experto en Habilidades Sociales, Coaching, Oratoria, Storytelling y Programación Neurolingüística. Cuenta con una amplia experiencia como coach y formador especializado en desarrollo de habilidades sociales, comunicación, resolución de conflictos, atención al cliente y habilidades comerciales.

Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 29 de abril de 2021. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas.

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

- **Precio**

- 240 euros (almuerzo incluido).
Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.
En caso de no cancelar la inscripción, o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación, se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

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