

Coloca al cliente en el centro de toda tu organización

Fecha: 17 de noviembre

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, en todas las decisiones de las organizaciones ha de estar presente. Además, el cliente ya no se conforma con que se cumplan sus expectativas. Cuando adquiere 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 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

A través de esta acción formativa las personas participantes serán 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.

Dirigido a

Directores Generales, Directores Comerciales, Profesionales de Ventas, Responsables de Equipos y Responsables de Comunicación.

Programa

1. El actual Entorno Digital. El cliente tiene el poder. Organizaciones cliente-céntricas.
2. ¿Hablamos nosotros? ¿Hablamos 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 17 de noviembre 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