

Atención al cliente para vincular y fidelizar

Fecha: 12 y 14 de marzo (M, J).

Horario: 09:00-14:00 y 15:00-18:00

Duración: 16 horas

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

Objetivo

- Proponer un método para mejorar la atención que las personas dispensan a sus clientes.
- Concienciar de la importancia de las buenas prácticas.
- Ofrecer herramientas útiles y de aplicación inmediata que faciliten una mejor atención a los clientes.
- Elaborar en cada caso un Plan de Mejora Individual, apto para cada participante.

Programa

1. Las tres dimensiones del cliente: instinto, emoción y razón.
2. Cómo percibe el cliente la calidad del servicio.
3. Cómo evalúa y cómo decide.
4. La importancia del recuerdo.
5. Cómo generar recuerdos adecuados.
6. Los dos sistemas de Kahneman y su incidencia en la atención al cliente.
7. Las seis claves de la atención al cliente.
8. Emitir y recibir: la importancia de la escucha activa.
9. El asombroso efecto priming.
10. Palabras para el éxito.
11. La voz y los gestos del cliente.
12. Lo que el cliente dice pero no quiere que se sepa.
13. Cómo lidiar con clientes difíciles.
14. La actitud ante el cliente se basa en cinco valores.
15. Diez claves para inspirar confianza.
16. El Plan de Mejora Personal.
17. Conclusiones específicas para cada empresa.

Ponente

Javier García- Economista, consultor de empresas en materia comercial y de marketing con más de veinte años de experiencia. Ha trabajado para más de cien empresas, seis universidades, escuelas de negocios, asociaciones patronales y centros tecnológicos. Desde 1996 es colaborador asiduo de la Cámara de Comercio de Gipuzkoa.

Otros datos relevantes

Precio

415 euros

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 000293

