

## Técnicas de venta y atención al cliente - PROGRAMA 45+

**Fecha:** Del 21 de mayo al 27 de junio

**Horario:** De 09:30 a 14:30 horas

**Duración:** 90 horas

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

### ObjetivoS

- 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.

### Programa

- El conocimiento del cliente.
- Las tres dimensiones del cliente: instinto, emoción y razón.
- Cómo percibe el cliente la calidad del servicio.
- Cómo evalúa y cómo decide.
- La importancia del recuerdo. Cómo generar recuerdos adecuados.
- Las seis claves de la atención al cliente.
- Emitir y recibir: la importancia de la escucha activa, las palabras, la voz, los gestos. La asertividad.
- Palabras para el éxito.
- La voz y los gestos del cliente.
- Lo que el cliente dice, pero no quiere que sepa.
- Cómo lidiar con clientes difíciles. La percepción del riesgo.
- La actitud ante el cliente se basa en cinco valores.
- Diez claves para inspirar confianza.

### Otros datos relevantes

Formación gratuita.

## **Información e inscripción**

943 000 328

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