

## Curso Superior de Atención al Cliente

**Fecha:** 22, 24 y 29 de octubre.

**Horario:** 09:00-14:00 y 15:30-18:30 horas.

**Duración:** 24 horas

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



**INSCRIPCIÓN**

### 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.

## Ponentes

**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. Es director de HPA Marketing & Innovation. Desarrolla en la actualidad proyectos de Marketing e Innovación en empresas e instituciones. Es coach y formador “in company” contribuyendo al crecimiento de empresas y equipos profesionales. Autor del libro “El Marketing Personal”, ediciones Díaz de Santos (Madrid).

## Otros datos relevantes

### Precio

490 euros

(Se retendrá el 100% del curso una vez que se haya confirmado).

### 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

Amaia Etxeberria - 943 000293  
[formacion@camaragipuzkoa.com](mailto:formacion@camaragipuzkoa.com)