

OBJETIVOS

Este programa de formación tiene como objetivo transmitir los conceptos y las herramientas adecuadas para que los participantes estén en condiciones de atender de una manera óptima al cliente, mejorando el proceso de la relación con los clientes y la prestación del servicio, desde la perspectiva de conseguir la satisfacción y la fidelización de los clientes, a través de una adecuada gestión de la relación que aumente el nivel de calidad en la interacción con los mismos, generando valor.

Además, tiene como objetivo conseguir el convencimiento en los participantes que una adecuada atención al cliente constituye una valiosa ventaja competitiva para el establecimiento comercial y la empresa, de diferenciación de la competencia y, por tanto, que su actuación esté alineada en todo momento con este planteamiento.

Este programa tiene como objetivo concienciar de la importancia de las oportunidades comerciales que se presentan y que se pueden aprovechar implantando estrategias de up-selling y cross-selling, transmitiendo los beneficios de estas estrategias.

El programa de formación transmite herramientas de aplicación práctica inmediata para conseguir estos objetivos.

CONTENIDO DEL PROGRAMA

1. Conceptos básicos en atención al cliente
 - 1.1. Definición de atención al cliente
 - 1.2. El producto y el servicio
 - 1.3. Objetivos de una empresa
 - 1.4. Valor y precio
 - 1.5. El cliente
 - 1.6. Las necesidades del cliente
 - 1.7. Las expectativas del cliente
 - 1.8. La satisfacción y la fidelización de clientes
 - 1.9. Principales cualidades del personal de atención al cliente
 - 1.10. Las reglas de oro y de platino en atención al cliente

2. Claves en la atención al cliente

- 1.1. La generación de la primera impresión
 - 1.2. El saludo
 - 1.3. La mirada
 - 1.4. La sonrisa
 - 1.5. El detalle
 - 1.6. La despedida
3. Todos somos vendedores
 - 1.1. Eficacia, eficiencia y productividad
 - 1.2. Up-selling
 - 1.3. Cross-selling
 - 1.4. Beneficios del up-selling y del cross-selling
4. Tratamiento de incidencias
 - 1.1. La importancia de la gestión de las incidencias
 - 1.2. ¿Qué es una incidencia?
 - 1.3. Pautas en el tratamiento de incidencias

METODOLOGIA

Respecto a la metodología, este programa es práctico y dinámico. Cada uno de los puntos se enriquece con ejercicios prácticos para favorecer la asimilación de los conceptos planteados, tales como simulaciones de situaciones de atención al cliente, resolución de ejercicios o análisis de escenas, etc. Es reflexivo y participativo, buscando la participación de los asistentes mediante la exposición de sus propios ejemplos y experiencias personales sobre los conceptos transmitidos.

Adicionalmente, proponemos organizar una sesión de tutoría-coaching donde analizar individualmente los contenidos de la formación y su transferencia a cada asistente, estableciendo objetivos de desarrollo profesional, sobre la base de la utilización previa del documento "Compromiso personal de desarrollo profesional".

LUGAR, FECHAS Y DURACIÓN

La propuesta es realizar una formación de 6 horas de duración total distribuida en dos sesiones semanales de 3 horas cada una (en horario de 15 ó 16 h a 18 ó 19 h.), días 9 y 11 de noviembre de 16h a 19h.

Asesoria Pereira

Passatge Riu Llobregat, 10-12

08917-Badalona

DOCENTE

Miquel Barrero Lombardo, psicólogo coach, formador especialista en gestión del tiempo y desarrollo de habilidades

INSCRIPCIONES

Realiza tu inscripción enviando un mensaje a info@asesoriapereira.es

Esta formación tiene un coste de 90,00€.