

Financia



Organiza



COMUNICACIÓN EFICAZ CON EL CLIENTE

Finalidad

- Identificar y reformular las necesidades del cliente.
- Clasificar y aclarar los distintos tipos de clientes para operar de manera diferenciada con ellos.
- Promover actitudes donde la relación con el cliente sea considerado prioritario frente a otras tareas. Poner al cliente en el centro de nuestro proceso.
- Identificar las fases de la relación con el cliente y los puntos fuertes y aspectos críticos de cada una de ellas.
- Definir del proceso de fidelización de clientes.
- Observar distintas herramientas de medición de la satisfacción de los clientes.
- Definir el proceso, indicadores y grupo de mejora para lograr resultados.

Programa

1. Las necesidades en el cliente. Necesidades explícitas e implícitas.
2. Caracterización de clientes. Que debo tener en cuenta para hacer frente a sus necesidades.
3. Análisis transaccional en la comunicación con el cliente. Los estados psicológicos: Padre, adulto y niño.
4. Técnicas para fomentar la asertividad con los clientes.
5. Comunicación interpersonal:
 - El racional.
 - El emocional.
6. Análisis de la comunicación no verbal en la entrevista con clientes.
7. Concepto de calidad de servicio dentro de nuestra empresa.
8. Lograr eficacia en la acogida personal con cortesía y amabilidad.
 - Transmitir actitud de servicio.
 - Orientar al cliente y darle seguridad.
 - Recogida de necesidades.
 - Satisfacción de expectativas.
9. Mejorar las técnicas de comunicación.
 - La escucha del cliente y la exploración de sus demandas.
 - Solución de quejas y reclamaciones.
10. Definición del proceso de atención del cliente.
11. Herramientas para la medición de la satisfacción del cliente:
 - Cuestionarios de satisfacción de clientes.

Duración y Fechas: 20 Horas. Los días 6, 8, 13 y 15 de febrero de 2012. De 8,30 a 13,30 horas.

Dirigido a: Cualquier persona que en su actividad diaria trate con clientes.