

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Comprender como se pueden aumentar las ventas mediante la identificación de oportunidades
- Aprender las claves para maximizar los niveles de satisfacción con el producto / servicio
- Explorando herramientas útiles para gestionar con éxito el servicio al cliente
- Fomentando la lealtad y la retención del cliente mediante prácticas efectivas
- Identificando señales de advertencia en cuanto a posibles conflictos futuros
- Utilizando una variedad de estrategias para negociar situaciones difíciles
- Desglose los pasos necesarios para mejorar la experiencia total del cliente

CONTENIDOS

UNIDAD.- ¿Que es la Orientación al Cliente?

- ¿Que es la Orientación al Cliente?
- La Orientación al Cliente como competencia laboral clave
- El cliente es el que debe orientar nuestras acciones
- La eficaz orientación al cliente

UNIDAD.- ¿Que competencias y habilidades están asociadas a la orientación al cliente?

- Competencias y habilidades asociadas a la orientación al cliente
- Habilidad para la comunicación interpersonal
- La escucha activa
- La empatía
- La asertividad
- Comunicación oral persuasiva
- Uso eficiente de preguntas
- Gestión de conflictos y situaciones difíciles
- Gestión emocional
- Proactividad y creatividad

UNIDAD.- Estrategias para la satisfacción del cliente externo

- Educación para la satisfacción del cliente
- Las expectativas
- Conocer necesidades y demandas
- Identificar necesidades de los segmentos de mercado
- Medir la satisfacción del cliente

UNIDAD.- Estrategias para la satisfacción del cliente interno

- El enfoque de procesos y el cliente interno
- Desarrollo e implicación de las personas: necesidades profesionales de formación y desarrollo
- Autonomía para tomar decisiones: Empowerment
- Liderazgo y coherencia
- Recibir feedback y reconocimiento
- Evaluación de la satisfacción del cliente interno

UNIDAD.- Actitudes y conductas que favorecen la satisfacción del cliente externo

- La satisfacción a medida: crear experiencias

Los cinco principios para una atención excelente

Conductas que favorecen la satisfacción del cliente

UNIDAD.- El servicio al cliente y su fidelización: hacia un paradigma de satisfacción integral

- Elementos del servicio al cliente
- Como el servicio al cliente crea valor
- Como servir adecuadamente al cliente
- La fidelidad del cliente, más allá de la calidad de servicio