

LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

5 Y 7 DE NOVIEMBRE DE 2024

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Esta formación va dirigida a una variedad de personas, principalmente aquellas que tienen contacto directo o indirecto con los clientes en una empresa. Diseñada para mejorar la experiencia del cliente, proporcionando herramientas y habilidades para gestionar interacciones de manera efectiva, empática y orientada a la solución

OBJETIVOS

- Mejorar la comunicación efectiva
- Fomentar la empatía y orientación al cliente
- Desarrollar habilidades para la resolución de situaciones difíciles
- Mejorar la capacidad de lidiar con situaciones difíciles o clientes insatisfechos
- Entrenar el cierre de ventas
- Entender la importancia de un seguimiento efectivo después de la venta

CONTENIDOS

1. Introducción a la excelencia en la atención al cliente
2. Pasos para una excelente atención al cliente
3. ¿Cómo evalúa el cliente tu servicio?
4. La comunicación interna como prioridad
5. La comunicación con el cliente
6. La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar
7. Generación de valores añadidos en el servicio y en la atención al cliente
8. Objetivos de la comunicación desde el punto de vista del marketing
9. Tener un propósito con el cliente
10. Definición de arquetipos de clientes
11. La matriz MICASO
12. La propuesta de valor
13. Principios de persuasión
14. Introducción al storytelling

LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

5 Y 7 DE NOVIEMBRE DE 2024

DURACIÓN

8 horas (dos sesiones de 4 horas cada una)

FECHA

5 y 7 de noviembre

HORARIO

De 16:00 a 20:00 horas

LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24

PROFESOR/A

Rudy Bormans <https://www.linkedin.com/in/rudybormans/>

Ricardo Gopar <https://www.linkedin.com/in/ricardogopar/>

PRECIO

180,00 €

BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede **bonificar** de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma expira una semana antes del comienzo del curso. La gestión del crédito tiene un coste de 50,00 € por inscripción, que también puede ser bonificable.

Le recordamos que, para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.

ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.