



ATENCIÓN AL CLIENTE, FIDELIZACIÓN Y PROTOCOLO



PREINSCRIPCIÓN Pincha **AQUÍ** y descarga la ficha de Preinscripción.

MÁS INFORMACIÓN: formacion@eq7.com

MODALIDAD On-line

DURACIÓN: 60 HORAS

Este curso puede financiarse a través del sistema de bonificaciones de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Más información en <http://www.fundae.es/Pages/default.aspx>

Recuerda que si tu empresa se acoge a la bonificación debe comunicarlo a la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, como mínimo, 7 días naturales antes del inicio del curso. También podemos gestionarte esta bonificación nosotros. Bonificable hasta el 100%. Costes de gestión: según ley 30/2015 de 09 de septiembre.

CONTENIDOS DEL CURSO

OBJETIVOS:

- Profundizar en el tratamiento del cliente empleando los métodos más adecuados basados en la dirección de necesidades y en la aplicación de técnicas de protocolo e involucrar al cliente.
- Entender la evolución del concepto de calidad, para interiorizar, que hoy se ha convertido en el aspecto estratégico de las empresas y organizaciones.
- Sin conocer las expectativas y necesidades del cliente, no se puede hablar de calidad, de ahí la necesidad, de analizar en profundidad el destinatario final de dicho concepto.
- Saber qué nos vamos a encontrar con una amplia variedad de clientes, de compra frecuente, de compra ocasional, de altos volúmenes de compra, etc.;



quienes —esperan— servicios, precios especiales, tratos preferenciales u otros que estén adaptados a sus particularidades.

- Definir la adecuada orientación de los esfuerzos y recursos de la empresa u organización con el fin de dotar a la misma, de la mejor calidad de atención y servicio al cliente.
- Analizar el proceso de satisfacción al cliente, desde que éste toma contacto con la empresa hasta el servicio “postventa”.
- Determinar las pautas a seguir para la gestión y mejora de calidad, y cómo puede contribuir a conseguirla.
- Conocer que la Comunicación es el proceso mediante el cual un emisor transmite una serie de estímulos o mensajes a través de ciertos canales (orales, escritos, etc.) con el fin de provocar alguna forma de respuesta, sentimientos, actitudes o acción en el receptor.
- Analizar la importancia de la escucha activa para tratar de ver las cosas como las ve el que habla, y tratar de sentir las cosas como las siente el que habla.
- Analizar las quejas y reclamaciones del cliente para utilizarlas en beneficio de la organización.
- Profundizar en los conceptos de escucha externa y escucha interna, con el fin de mejorar en lo posible esa capacidad.
- Conocer las diferentes técnicas de mejora en la comunicación con nuestros clientes.
- Distinguir las diferencias significativas entre las quejas y las reclamaciones de los clientes.
- Conocer las diferentes técnicas y procedimientos a la hora de tratar las reclamaciones de los clientes.
- Entender los puntos fuertes y los retos inherentes a nuestra personalidad y realizar los ajustes necesarios significa dar un paso gigantesco hacia el desarrollo de una adecuada inteligencia emocional.

DIRIGIDO A:

Dirigido a autónomos, mandos intermedios de medianas y pequeñas empresas, jefes del departamento, técnicos, y otros profesionales de todos los sectores interesados en mejorar y profesionalizar su trato y atención al cliente.



PROGRAMA:

MÓDULO 1: EL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN
- LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA EMPRESA
- CONCEPTO ACTUAL DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA
- MODOS DE SERVICIO AL CLIENTE
- COMPONENTES DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE CONTRIBUYEN AL FACTOR DE SENTIRSE BIEN
- PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- LA NECESIDAD DE CREAR PAUTAS DE LIDERAZGO DE SERVICIOS
- LAS CLAVES DEL ÉXITO EMPRESARIAL
- CARACTERÍSTICAS OPERATIVAS DE LOS SERVICIOS CON ÉXITO EMPRESARIAL

MÓDULO 2: FIDELIZACIÓN

- INTRODUCCIÓN
- SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y DESARROLLO COMERCIAL
- LA GARANTIA
- LA RECUPERACION DE CREDITOS
- EL SERVICIO POSTVENTA
- PROCEDIMIENTOS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
- CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

MÓDULO 3: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN
- LA COMUNICACIÓN EN NUESTRO TRABAJO. DEFINICIÓN Y NOCIONES BÁSICAS
- MANTENER EL ENFOQUE DEL CLIENTE. ESCUCHA EXTERNA
- ANALISIS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. UNA QUEJA ES UN REGALO
- ESCUCHAR A LOS DE DENTRO DE LA EMPRESA. COMUNICACIÓN INTERNA
- MENSAJES INFORMATIVOS: CONDICIONES IDONEAS
- BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y DIFERENCIAS PERCEPTIVAS
- TÉCNICAS DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN

MÓDULO 4: PROTOCOLO Y ATENCIÓN A CLIENTES

- INTRODUCCIÓN
- CLAVES DE PROTOCOLO BÁSICAS Y TRATO AL CLIENTE



- LA IMPORTANCIA DE: “EL SABER SER”
- LA IMPORTANCIA DE: “EL SABER ESTAR”
- LA IMPORTANCIA DE: “EL SABER FUNCIONAR”
- LA IMPORTANCIA DE: PRESENTACIONES
- LA IMPORTANCIA DE: EL SALUDO
- SABER COMPORTARNOS CORRECTAMENTE
- DETECCIÓN DE NECESIDADES
- SONDEAR Y EXPLORAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE A TRAVÉS DE LA ESCUCHA ACTIVA Y EMPÁTICA

MÓDULO 5: SITUACIONES CONFLICTIVAS

- INTRODUCCIÓN
- TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES
- TÉCNICAS PARA REBATIR LAS OBJECIONES CON LOS CLIENTES
- ENTENDER EL ADN DE NUESTRA PERSONALIDAD Y EL ADN DE NUESTROS CLIENTES
- DISTINTAS TIPOLOGÍAS DE CLIENTES DESDE UN PUNTO DE VISTA EMOCIONAL
- ¿CÓMO RECONOCERLOS?, ¿CÓMO TRATARLOS?
- DOMINAR CONFLICTOS
- LA CUENTA BANCARIA EMOCIONAL

METODOLOGÍA:

El CURSO se imparte y desarrolla con la metodología on-line propia de eQ7, que garantiza la máxima calidad y aprendizaje en dicha modalidad. Aprendizaje cómodo, útil y ameno. Enfoque flexible e innovador que rompe con las barreras geográficas y la incompatibilidad de horarios.

Metodología práctica y eficaz. Se trabajan y analizan numerosos casos y aplicaciones reales que aportarán una visión amplia de la materia que se estudia. El claustro de profesores aportará su experiencia de manera continuada y compartirá con el alumno facilitando la cooperación para un aprendizaje colaborativo, consolidado y motivador. Metodología adaptada a los requisitos que marca la normativa de FUNDAE.



TRÁMITE PARA LA FORMALIZACIÓN DE SU INSCRIPCIÓN

Condiciones de Matrícula: La preinscripción o reserva de plaza se efectuará tras rellenar la solicitud de inscripción. Cuando se alcance el número mínimo de preinscripciones (10 asistentes) contactaremos con ustedes para que realicen el abono del curso y el envío del justificante bancario del pago por correo electrónico a formacion@eq7.com. Si después de realizar el pago se solicita la baja del curso, se detraerá el 15% del total del curso en concepto de gastos de gestión al realizar la devolución de la matrícula.

ABONO MATRÍCULA: Se realizará a través de ingreso o transferencia bancaria a la cuenta que le sea indicada una vez alcanzado el número mínimo de asistentes al curso. Si necesitase la factura por adelantado, por favor al realizar la pre – inscripción indíquenoslo. **En caso de que la formación vaya a ser bonificada por FUNDAE, debe indicarlo para cumplir con los trámites requeridos.**

Confirmación de inscripciones: Si no recibe confirmación de preinscripción por favor contacte con nosotros en los siguientes teléfonos: 91 541 13 81/ 650 401 972, o en el correo electrónico: formacion@eq7.com

Observaciones: Para la realización de un curso será necesario contar con una asistencia mínima de 10 personas. Las plazas están limitadas con un mínimo de 10 personas y un máximo de 25 personas por curso.