

## **Competencias que determina el Éxito en la Gestión del Cliente – 10 Horas + 2 Horas Sesión Transferencia**

### **INTRODUCCIÓN**

Nos encontramos en una década donde el cliente valora la atención personalizada y que el servicio recibido sea de calidad. Esta es una de las razones por las que el cliente se ha vuelto más exigente, unido a la amplia oferta de la competencia con productos y servicios de similares características por lo que le es difícil tomar decisiones de compra.

Sabemos que el servicio es el elemento de diferenciación y que son las personas quienes lo prestan por lo que nuestro objetivo general en este curso es generar competencias en los asistentes que propicien las actuaciones correctas en materia de gestión y seguimiento en función del tipo de cliente y la tarea a desarrollar con el objetivo de generar satisfacción disminuyendo la deserción y pérdida de clientes.

Los Comercios ofrecen soluciones personalizadas y el mercado demanda la necesidad de desarrollar cierta actitud de seguimiento y orientación que propicie la máxima satisfacción por parte del cliente.

**Destinatarios.-** Todas aquellas personas que gestionan clientes y que tienen relación con el mismo, tanto cara a cara como telefónicamente y que den respuesta y soluciones a las necesidades de los clientes.



## OBJETIVOS:

- ✓ Actualizar conocimientos sobre aspectos que el cliente valora en estos momentos (visión del cliente) para una "reorientación" hacia el cliente actual.
- ✓ Identificar aspectos clave de la calidad percibida por el cliente. Comparar para mejorar.
- ✓ Identificar las competencias del personal en general y de atención al cliente.
- ✓ Saber actuar efectivamente ante dudas, quejas y reclamaciones.
- ✓ Conocer las técnicas de comunicación y su aplicación en la orientación al cliente.
- ✓ Conocer en qué medida mi comunicación, tanto verbal como no verbal, apuntala el servicio que se ofrece y proponer mejoras personales. Saber anticiparse a las reclamaciones.
- ✓ Saber usar proactivamente los protocolos de acogida y atención telefónica al cliente para responder convenientemente a las objeciones presentadas.
- ✓ Desarrollar una imagen de trato deferente hacia el cliente.

## CONTENIDO:

- 1.- La satisfacción del cliente: qué esperan los diferentes perfiles de clientes.
- 2.- Tratamiento de las quejas y reclamaciones:
  - 2.1. La actitud positiva en la relación y gestión con el cliente.
  - 2.2. Comportamiento adecuado ante las quejas del cliente.
  - 2.3. Habilidades de comunicación, ¿es efectiva nuestra comunicación? AUTOEVALUACIÓN
  - 2.4. Qué es la inteligencia emocional y cómo puedo aplicarla en mi puesto de trabajo.
  - 2.5. La comunicación como herramienta para resolver problemas y conflictos:
    - Comunicación Verbal y No verbal: conocimiento de la imagen que transmitimos.
    - Uso adecuado de la meta-comunicación: voz, entonación y gestos.
    - La escucha activa: aprender a escuchar.
    - Habilidades personales necesarias para resolver quejas: Asertividad
  - 2.6. Conflicto y negociación. ¿Cómo negociamos?. AUTOEVALUACIÓN.
- 4.- Tipologías de clientes: los clientes difíciles crean situaciones difíciles.
- 5.- Atención personal y atención telefónica.
- 6.- Gestión del cliente: trato específico en función del interlocutor.