

Cómo lograr en mi empresa una total orientación al cliente

Fecha: 28 de noviembre

Horario: 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas

Duración: 8 horas

Lugar: Cámara de Gipuzkoa - Avda. de Tolosa, nº 75 - 20018 Donostia-San Sebastián



INSCRIPCIÓN

Las organizaciones excelentes conocen y comprenden en profundidad a sus clientes. Mediante una orientación clara hacia las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales, seremos capaces de obtener mayores cotas de fidelidad y retención así como de elevar las cuotas de mercado.

Es importante que todas las personas estén orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes. En la medida en la que conozcan las expectativas de los clientes serán capaces de prestarles el servicio que necesitan, generando organizaciones "inteligentes" y dinámicas, con espacios para desarrollar la imaginación y creatividad en sus relaciones con los mismos.

A través de este seminario las personas participantes podrán desarrollar la competencia de Orientación al cliente para conformar una cultura que repercuta en los hábitos de trabajo y en la experiencia de compra de los clientes, logrando que ésta sea excelente.

Metodología

Este curso está diseñado con un enfoque eminentemente práctico, aplicando la teoría a la realidad laboral de los participantes, mediante ejemplos y casos prácticos.

Programa

1. Definición de la competencia orientación al cliente y su impacto en la experiencia de compra.
2. Sensibilización: Ideas fuerza de esta acción:
 - El clima que respira el cliente.
 - Accesibilidad: diseño y ergonomía ¿somos cómodos para el cliente?
 - Qué implica organizar todo según el cliente.
 - La venta como proceso.
 - Protocolos que aseguren unos servicios básicos al cliente.

3. Autoevaluación en la competencia de orientación al cliente: cuatro niveles.
4. La experiencia de compra del cliente y cómo podemos mejorar el beneficio percibido: código semafórico.
5. Entender las claves de Orientación al Cliente.
 - Definición de la competencia.
 - Traducción de la definición de la competencia en comportamientos adecuados al puesto de trabajo.
 - Qué es un plan de desarrollo.
 - Claves de la colaboración: reconocimiento, expectativas y compromiso.
 - Valores y competencias asociadas.
 - Autodiagnóstico.
6. Técnicas y canales de comunicación con mi cliente.
 - Comunicación eficiente oral, escrita, no verbal.
 - Técnicas de comunicación asertiva.
 - Pautas teléfono, email, RRSS, reuniones.
 - Técnicas argumentales: Elevator Pitch y Técnica AIDA.
 - Técnicas conversacionales basadas en la Mayeutica socrática: Técnica SPIN.
 - Reuniones con el cliente.
7. La negociación, sus técnicas, tratamiento de objeciones.
 - Estilos de negociación.
 - Autodiagnóstico.
 - Técnicas para negociar.
 - Objeciones y su tratamiento.
 - Técnicas de cierre.
 - La gestión de la vinculación emocional con el cliente.
8. La gestión del conflicto: resolución de quejas y reclamaciones.
 - Gratitud ante la queja.
 - Aclaración de expectativas y su cumplimiento.
 - Las incidencias y no conformidades.
 - El error estratégico.
9. Herramientas para el desarrollo de la competencia de Orientación al cliente en las personas.

Ponente



Ana Blanco

Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación, especializada en Psicología.

Socia-Directora de Grupo Bentas, Especialistas formadores.

Experta en Negociación Comercial y P.N.L.

Ha desarrollado su carrera profesional siempre en el mundo de las ventas, 30 años creando,
formando y dirigiendo equipos multidisciplinares bajo la presión de una cuenta de explotación.

Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 28 de noviembre de 2019. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas.

Cámara de Gipuzkoa. Avda. de Tolosa, 75. 20018 Donostia.

- **Precio**

- 240 euros (almuerzo incluido).

(Se retendrá un 30% en cancelaciones efectuadas entre 5 y 2 días antes del comienzo del curso y el 100% el día anterior al inicio).

FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

Información

943 000284

bikain@camaragipuzkoa.com