

AF | 20301

Formato: Programado | A medida

Atención al cliente para no perder clientes

DIRIGIDO A

Personal en contacto con el cliente.

OBJETIVOS

- Evitar perder clientes por errores que cuestan caro.
- Detectar errores que ponen en peligro la fidelidad del cliente como consecuencia del trato recibido.
- Tratar profesionalmente las necesidades del cliente y fidelizarlo sin coste alguno.
- Comunicar los mensajes con claridad y precisión, aunque sean difíciles de transmitir.
- Diseñar los recursos verbales y no verbales necesarios para afrontar situaciones de riesgo.

CONTENIDOS

¿POR QUÉ ES DIFÍCIL MANTENER CLIENTES?

- Concepto de “valufectura” o valor añadido en la atención al cliente.
- El equilibrio emocional en situaciones de atención al cliente.
- Errores concretos de pérdida de clientes.
- Lucro cesante derivado de una mala atención al cliente.

¿POR QUÉ SE PIERDEN CLIENTES?

- Características de los cinco tipos de frases.
- Análisis práctico del lenguaje en la atención al cliente.
- Errores más habituales según los cinco tipos de frases.
- Conclusiones prácticas para la inmediata puesta en marcha.

LAGUNAS IMPERDONABLES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Esquemas de “acompañamiento”.
- Escucha selectiva.
- Empatía verbal.

CÓMO FIDELIZAR A CLIENTES, AUNQUE SE MUESTREN AGRESIVOS

- Comunicación verbal.
- La “información inútil se come a la útil”.
- Observación práctica de lo no verbal.
- Información y retroalimentación.

¿CÓMO CONVERTIR LAS QUEJAS EN FIDELIZACIÓN Y NO EN PÉRDIDA DE CLIENTES?

- Tendencia a la negatividad.
- Cómo controlar los aspectos emocionales implícitos en las críticas, quejas y reclamaciones.
- Técnica para solventar quejas y reclamaciones.



Duración

6 horas



Modalidad

Presencial

Nota: Todos los contenidos podrán adaptarse y/o desarrollarse en función de las necesidades o solicitudes de la empresa y/o los alumnos participantes.