

ATENCIÓN, CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

OBJETIVOS: *Proporcionar a los participantes estrategias y herramientas prácticas que permitan conocer, analizar y satisfacer plenamente las necesidades del cliente, originando un cambio de actitud positivo, brindándole conocimientos para la captación y fidelización de Clientes a través de la calidad de servicio.*

TEMARIO:

1. ATENCION:

- Principios básicos de la atención al cliente
- El servicio como valor añadido
- *Expresión oral y expresión corporal*
- Comunicación verbal y no verbal
- *Escucha activa.*
- Atención telefónica
- *La despedida*

2. CAPTACION:

- *Prospección e identificación*
- *Como prospectar utilizando directorios, referencias y base de datos*
- *Principios psicológicos claves:*
 - *¿Cómo conocer a los clientes?*
 - *Tipologías y materiales*
- *Casuística. Ejemplos*

3. FIDELIZACION DE CLIENTES:

- *Importancia del servicio de calidad. El circuito de la calidad y sus características*
- *Como convertir la calidad de servicio en satisfacción del cliente*
- *Como sorprender positivamente a los clientes*
- *Como saber realmente lo que quieren los clientes*
- *Conseguir que los clientes se conviertan en la mejor "Carta de presentación"*
- *Convertir las quejas y reclamaciones en nuevas ventas y herramientas de mejora*
- *¿Qué quieren nuestros clientes?*
- *De que se quejan nuestros clientes?*
- *Reforzamiento y Conclusiones*

DURACIÓN: 12 horas