

MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES.

Manejo de Clientes Difíciles

Objetivos

Al finalizar el curso, el participante es estará en condiciones de poner en práctica actitudes, habilidades y técnicas de atención y trato a clientes, para la entrega de un servicio de calidad. Asimismo, serán capaces de: entregar una atención de calidad al cliente/usuario presencialmente y vía telefónica, utilizando la estrategia más efectiva para abordar a cada cliente y centrando el desempeño en la satisfacción final de este.

Contenidos

Módulo I: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Introducción al concepto de atención al cliente.
- Visualización y caracterización de clientes y situaciones difíciles.
- Etapas de la atención al cliente.

Módulo 2: MOTIVACIONES Y COMPORTAMIENTO

- Percepción Interpersonal
- La motivación humana
- Motivaciones de compra Racionales y Emocionales
- El Vendedor como Agente Motivador
- Decisión y Comportamiento
- Manejo de la empatía frente a clientes

Módulo 3: COMUNICACIÓN

- El Proceso de Comunicación en las Personas
- Barreras en la comunicación
- Identificación de tipos de clientes y manejo efectivo con clientes difíciles.
- Aplicación de técnicas de comunicación asertiva
- Manejo de quejas y situaciones difíciles.
- La inteligencia emocional para el control de situaciones difíciles.
- Técnicas de recuperación luego de un cliente complejo.

Módulo 4: SUPERACIÓN DE LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

- Actitud frente a las objeciones
- El Producto como objeción
- El Precio como objeción
- La Competencia como objeción

Módulo 5 : ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

- Atención de reclamos y cambio.
- Manejo de conflictos con el cliente.



Todos nuestros cursos son moldeables y adaptables a las necesidades del cliente.