

Fidelizar clientes desde nuestro estilo de servicio. Vender más y mejor

Fecha: 12 de noviembre

Horario: 9:00 - 14:00 y 15:00 - 18:00

Duración: 8 horas

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

Todos los momentos en los que las empresas prestan servicios a sus clientes son cada vez más importantes para la fidelización y para la generación de más ventas. Los/as clientes cada vez acceden a más experiencias de servicio en diferentes sectores y las expectativas cambian y crecen con matices nuevos.

Por lo tanto, avanzar en la mejora profesional del servicio al cliente es cada vez más determinante en cualquier sector. Además, todos somos personas y tenemos emociones, sensaciones, dificultades y percepciones, tanto por parte del/de la cliente como por las personas de la empresa con quienes se relacionan. Esa convivencia con emociones y sensaciones podemos manejarla mejor y con mejores resultados si nos preparamos para ello.

Este curso aporta ayuda y avances para trabajar con clientes en esta realidad cada vez más demandante en vivencia emocional y en calidad de servicio. Se trabaja una visión, unas técnicas y unas habilidades para conseguir impactar más y mejor en las claves prácticas concretas que producen más fidelización y más ventas.

Objetivo

Esta formación permitirá a las personas participantes:

- Avanzar en un modelo-visión para trabajar las claves que producen más fidelización y más ventas.
- Conocer ideas y técnicas para trabajar mejor nuestros momentos de servicio al cliente.
- Ayudar a nuestras personas que tienen relación con clientes a manejar mejor los momentos de relación y servicio.
- Ayudar a nuestras personas que diseñan o gestionan o supervisan nuestras relaciones con clientes.
- Aplicar y entrenar estas ideas en los casos y situaciones reales de nuestro día a día.

METODOLOGÍA

La metodología de este seminario será muy práctica. Cada idea y cada técnica se irán aplicando a ejemplos prácticos sobre situaciones reales concretas que quiera trabajar cada participante. El enfoque del día es que al terminar la jornada se tengan aprendizajes claros y concretos inmediatamente aplicables para poder conseguir mejores resultados en la labor comercial y de relación con los clientes.

Programa

- Un modelo-visión para trabajar las claves que producen más fidelización y más ventas.
- Las claves prácticas en la percepción por parte del cliente.
- Favorecer la complicidad por parte del cliente. Los factores clave a trabajar.
- Cómo trabajar el valor percibido por el cliente.
- La vivencia de la experiencia de servicio.
- El diseño y preparación de las experiencias de clientes en los momentos de servicio.
- Manejar las expectativas de los clientes. Cómo conocerlas mejor y entenderlas mejor.
- Trabajar en los factores que pueden dañar la vivencia del cliente en las experiencias de servicio.
- El papel de las emociones en los clientes y cómo podemos trabajarlo mejor.

- El papel de las emociones en nuestras personas y cómo podemos trabajarlo mejor.
- Avanzar en nuestro equipo en que el servicio que prestamos no es solamente reacción/respuesta sino en que es mucho de preparación previa.
- Ideas y técnicas para trabajar en nuestro equipo nuestros momentos de servicio.
- Ideas, técnicas y habilidades para ayudar a nuestras personas que prestan servicio a clientes.
- Ideas, técnicas y habilidades para nuestras posibles situaciones difíciles con clientes.
- Aplicar y entrenar estas ideas y técnicas del programa a los casos reales y situaciones reales de nuestra propia actividad.
- Resumen, aprendizajes y conclusiones.

• Ponentes



Javier Martin Aldea

Socio-director de Abantian.

Amplia experiencia como consultor y como formador, especializado en temas relacionados con aplicación de estrategias y recursos humanos, trabajo en equipos y orientación al cliente.



Ion Uzkudun Amunarriz

Socio-director de Abantian.

Amplia experiencia como consultor y como formador, especializado en desarrollo de negocios y estrategias comerciales con orientación al cliente, trabajo en equipos y desarrollo personal.

•

Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**

- Día 12 de noviembre de 2024. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas. 8 horas.

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

- **Precio**

- 255 euros (almuerzo incluido).
Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.
En caso de no cancelar la inscripción, o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación, se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

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