

Orientacion al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Comprender como se pueden aumentar las ventas mediante la identificacion de oportunidades
- Aprender las claves para maximizar los niveles de satisfaccion con el producto / servicio
- Explorando herramientas utiles para gestionar con exito el servicio al cliente
- Fomentando la lealtad y la retencion del cliente mediante practicas efectivas
- Identificando señales de advertencia en cuanto a posibles conflictos futuros
- Utilizando una variedad de estrategias para negociar situaciones dificiles
- Desglose los pasos necesarios para mejorar la experiencia total del cliente

CONTENIDOS

UNIDAD - ¿Que es la Orientacion al Cliente?

¿Que es la Orientacion al Cliente?

La Orientacion al Cliente como competencia laboral clave

El cliente es el que debe orientar nuestras acciones

La eficaz orientacion al cliente

UNIDAD - ¿Que competencias y habilidades estan asociadas a la orientacion al cliente?

Competencias y habilidades asociadas a la orientacion al cliente

Habilidad para la comunicacion interpersonal

La escucha activa

La empatia

La asertividad

Comunicacion oral persuasiva

Uso eficiente de preguntas

Gestion de conflictos y situaciones dificiles

Gestion emocional

Proactividad y creatividad

UNIDAD - Estrategias para la satisfaccion del cliente externo

Ecuacion para la satisfaccion del cliente

Las expectativas

Conocer necesidades y demandas

Identificar necesidades de los segmentos de mercado

Medir la satisfaccion del cliente

UNIDAD - Estrategias para la satisfaccion del cliente interno

El enfoque de procesos y el cliente interno

Desarrollo e implicacion de las personas: necesidades profesionales de formacion y desarrollo

Autonomia para tomar decisiones: Empowerment

Liderazgo y coherencia

Recibir feedback y reconocimiento

Evaluacion de la satisfaccion del cliente interno

UNIDAD - Actitudes y conductas que favorecen la satisfaccion del cliente externo

La satisfaccion a medida: crear experiencias

Los cinco principios para una atencion excelente

Conductas que favorecen la satisfaccion del cliente

UNIDAD - El servicio al cliente y su fidelizacion: hacia un paradigma de satisfaccion integral

Elementos del servicio al cliente

Como el servicio al cliente crea valor

Como servir adecuadamente al cliente

La fidelidad del cliente, mas alla de la calidad de servicio