



CURSO/TALLER: “FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE”

Dirigido a: Toda persona en contacto directo con el cliente desde la preventa a la postventa.

Objetivos:

- Comprender como adaptarse a cada cliente y a cada tipo de contacto.
- Comunicar con empatía para humanizar la relación con el cliente.
- Comprometerse activamente con el cliente para dejar una impresión de eficacia e influencia.
- Fidelización del cliente.

Propósitos:

- ¿Cómo hacer para diferenciarse por una calidad de atención, de contacto y de servicio incomparable?
- ¿Cómo comunicar a sus clientes una imagen excepcional de su organización para diferenciarse de sus competidores?
- ¿Cómo hacer el paso de tener clientes satisfechos a convertirse en empresa preferida por nuestros clientes?

Beneficios para el participante:

- Influir en la relación con el cliente y reforzar la función de atención al cliente.
- Superar las ideas convencionales sobre el servicio al cliente.
- Reforzar su saber hacer en las relaciones interpersonales.
- Ganar en soltura y eficacia.

Contenido Temático

1. La comprensión: claves para comprender al cliente.

Las claves para el encuentro. Situar cada contacto en el recorrido del cliente. Identificar los momentos de la verdad. Evolución de la conversación paso a paso. Las claves para las expectativas. Ver en cada cliente a un comprador y a una persona. Distinguir entre necesidades operativas y relacionales. Colocar las necesidades del cliente en el centro. Las claves para la satisfacción. Percepción del servicio entregado. Afirmaciones relativas a la satisfacción del cliente. Descubrir lo que para los clientes es digno de recordar. Las claves para la preferencia. Objetivo, la fidelidad del cliente. Satisfacción del cliente vs. fidelidad del cliente. Verdades y creencias sobre la fidelidad. Cultivar la preferencia del cliente.

2. La empatía: claves para construir relaciones de confianza.

Las claves para la consideración. Respeto al cliente y respeto a uno mismo. Dominar el protocolo de las maneras. Las claves para la confianza. La primera impresión. Sincronizar con el lenguaje de su cliente. Escuchar activamente. Las claves para la empatía. El impacto de las emociones. Convertir una queja en una oportunidad.



3. El compromiso: claves para influir con integridad y fidelizar.

Claves para lograr los objetivos. Su rol profesional. Su posición. Dirigir la conversación. Las claves para la decisión. El valor de su intervención a través de la elección de las palabras adecuadas. Argumentar para conseguir la aprobación del cliente. Disipar las objeciones y las dudas. Preservar la relación en situaciones delicadas. Claves para la anticipación. Vigilar la satisfacción. Asesorar. Destacar.

4. Fijar la preferencia del cliente y anclar la relación.

Cumplir las promesas. Sugerir y recomendar con criterio. Anticipar las necesidades y saber sorprender.

Duración: 16 horas.

Cupo máximo del grupo: 20 participantes.