

Gestión de las relaciones cotidianas con los clientes

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: ATL - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

Al final del curso, los alumnos serán capaces de establecer relaciones de calidad con los clientes al servicio de la empresa.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender la importancia de fidelizar a los clientes como parte de una estrategia de ventas.

Integrar las principales reglas del éxito en la comunicación con un cliente

Cumplir las expectativas de los clientes y establecer relaciones duraderas con ellos

Manejo de situaciones delicadas

Ejercicios situacionales, juegos de rol y desarrollo gradual de herramientas que puedan utilizarse directamente sobre el terreno.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Comprender los retos de las relaciones con los clientes

- Represente a su empresa.
- Ser coherente con la visión estratégica de la empresa.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

2) Comunicar con vistas a la satisfacción del cliente

- Valorar al cliente mediante preguntas.
- Desarrollar la capacidad de escucha activa para mejorar el conocimiento del cliente.
- Utiliza la reformulación y refuerza la calidad del diálogo.
- Crear empatía para adaptarse a todos los perfiles de clientes y empresas.
- Desarrollar las ventas de aditivos.

Escenario : Entrevistas personales o telefónicas: recopilación de información y análisis de necesidades.

3) Eliminar el riesgo de insatisfacción

- Identificar las fuentes de insatisfacción de los clientes.
- Facilitar el diálogo para reducir la insatisfacción: empatía, escucha activa.
- Establecer una relación de confianza duradera con los clientes.

Escenario : Entrevistas filmadas: escuchar y tratar la insatisfacción. Afrontar las críticas y buscar formas de mejorar.

4) Crear un enfoque de fidelización

- Conozca su oferta y la de sus principales competidores.
- Establezca objetivos adaptados a cada tipo de cliente.
- Aprovechar sus ventajas competitivas.
- Preparar objeciones comunes para tratar con todos los perfiles de clientes.

PARTICIPANTES

Todos los empleados expuestos a las relaciones cotidianas con los clientes, que necesitan fidelizarlos y desarrollar la calidad del servicio a largo plazo.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc.
El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Identificar actitudes y motivos de insatisfacción.

Ejercicio : Elaborar un cuadro sinóptico de las objeciones habituales de los clientes. Preparar el discurso de venta para vender con éxito (método CAB).

5) Desarrollar las relaciones con los clientes en su empresa

- Dominar las especificidades de la relación con el cliente por teléfono y cara a cara.
- Optimizar sus habilidades verbales y no verbales para aumentar su eficacia.
- Sincronizar para desarrollar relaciones de calidad.
- Desarrolle su asertividad para superar las objeciones habituales.
- Dominar la narración para mejorar tus argumentos.
- Gestión de las emociones en el diálogo y manejo de la tensión.
- Practicar el autodiagnóstico en las relaciones con los clientes.

Escenario : Presentar y argumentar una oferta. Tratar las objeciones y gestionar la tensión. Llegar a una conclusión.

FECHAS

Contacto