Las claves de la relación con los clientes

Curso práctico de 2 días - 14h
Ref.: CLI - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

Este curso le permitirá descubrir los retos de las relaciones con los clientes. Aprenderá a desarrollar las relaciones con los clientes en sus actividades empresariales y a utilizar técnicas de escucha y comunicación para dar las respuestas más adecuadas a las expectativas de sus interlocutores, clientes internos y/o externos.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Integre el enfoque de las relaciones con los clientes en sus actividades empresariales

Dominar las etapas y técnicas de la comunicación en las relaciones con los clientes

Transformar la experiencia empresarial en valor añadido y beneficios para los clientes internos y externos.

Mejore la imagen de calidad de su departamento y de su empresa

Contribuir a la satisfacción y fidelidad de los clientes

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Métodos de enseñanza activos y participativos. Puesta en común de prácticas e intercambios. Estudios de casos.

Talleres de aplicación, juegos de rol, desarrollo gradual de herramientas que puedan utilizarse directamente sobre el terreno.

PROGRAMA

última actualización: 05/2024

1) Comprender los retos de las relaciones con los clientes

- Encarne los valores de su empresa.
- Ser coherente con la visión estratégica de la empresa.
- Integre las relaciones con los clientes en su actividad diaria.
- Satisfacer a los clientes y convertirlos en promotores.

Ejercicio : Identificar los valores y la imagen de marca de su empresa. Identificar sus propios obstáculos en las relaciones con los clientes.

2) Introducir la relación con el cliente

- Comprender las necesidades fundamentales del cliente: peticiones implícitas y explícitas.
- Distinguir entre relación con el cliente y experiencia del cliente.
- Preste mucha atención al recorrido del cliente.

Ejercicio : A partir de las experiencias de los clientes, identificar buenas prácticas que satisfagan sus necesidades.

3) Aplicar las palancas de la satisfacción del cliente en su actividad empresarial

- Adaptación al cliente: escucha activa, reformulación, actitud positiva.
- Comprender al cliente: mostrar empatía.
- Acompañar al cliente a través de la solución: enseñar y adaptar su lenguaje.
- Sea receptivo: conozca sus procesos y comprométase con la solución.

PARTICIPANTES

Cualquier persona que desee desarrollar sus habilidades de relación con el cliente en un contexto de relaciones con clientes internos y/o externos.

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.

- Gestión del tiempo y las prioridades.
Trabajo práctico : Taller: alejarse de la jerga y el vocabulario técnico. Convertir los argumentos en ventajas para el cliente. Definición de un proceso de respuesta rápida. Entrevistas basadas en casos reales.

4) Desarrollar su capacidad de comunicación

- Sincronizar la postura con el cliente: verbal, paraverbal, no verbal.
- Adaptarse al perfil interpersonal del interlocutor.
- Adoptar una comunicación simétrica o complementaria.
- Comunicarse en situaciones difíciles.

Trabajo práctico : Taller: desarrollo de la comunicación orientada a la solución. Estudios de casos basados en situaciones reales.

FECHAS

Contacto