

# "ATENCIÓN AL CLIENTE COMO PILAR DE FIDELIZACIÓN"

**En Valencia, 26 de septiembre de 2018**

De 09:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:30

Hotel Albufera  
Plaza Alquería de la Culla, 1, 46910  
Alfajar, Valencia



TARIFA

295 € + IVA  
por alumno

BONIFICACIÓN

104 €  
por alumno

FECHA TOPE DE INSCRIPCIÓN

19/09/2018

---

## OBJETIVOS

- Desarrollar el estilo propio de atención al cliente como modelo único de identificación, generando diferenciación y éxito en el sistema de fidelización del cliente.
- Identificar y conectar con los distintos tipos de clientes desde el aprendizaje en perfiles psicológicos diferenciados aplicando técnicas de habilidades relacionales.
- Detectar las necesidades, móviles y expectativas propias de cada cliente, asegurando un servicio único y diferenciador.
- Desarrollar el know-how necesario para cultivar y asegurar la transferencia del conocimiento a clientes.
- Aplicar en cada situación las herramientas de prevención y gestión de los conflictos dando solución inmediata a las posibles quejas y reclamaciones.
- Implementar las nuevas estrategias interpersonales para construir relaciones sólidas que den lugar a la fidelización.

---

## CONTENIDOS

### **FASE 1: SENTIRSE IMPORTANTE (ACOGIDA)** (2 horas)

#### **1. Preparación de la atmósfera adecuada:**

- Espacio Interno: estado emocional, pensamientos, actitudes y aptitudes.
- Espacio Externo: Preparación documentación, información clientes, producto.

#### **2. Metodología de acercamiento:**

- Reglas de cortesía. Hazle sentirse importante: agilidad, rapidez, eficacia, seguridad, comprensión, respeto.
- Regla del 20x 4:
  - Los 20 primeros segundos de contacto: saludo.
  - Los 20 primeros pasos: la actitud.
  - Las 20 primeras palabras: cordialidad.
  - Los 20 centímetros de distancia: comunicación no verbal y verbal.
- Mostrar fiabilidad y profesionalidad:
  - Atención personal.
  - Pequeños y grandes detalles.
  - Personal bien informado.
- El lenguaje:
  - Comunicación verbal, paraverbal, no verbal.

### **FASE 2: SENTIRSE SATISFECHO (PAUTAS DE ATENCIÓN ÚNICA)** (2,50 horas)

#### **1. Identificar las necesidades:**

- El cliente y su colaboración.

#### **2. Ofrecer la información. Habilidades conversacionales:**

- Hacer-Evitar.
- Inicio-acercamiento.
- Manejo de preguntas poderosas.
- Escucha activa, parafrasear y reforzar.
- Cómo iniciar, mantener y finalizar una conversación

### 3. La conexión con el cliente:

- Introduciendo al cliente en situación de confianza:
- La actitud en la Atención al Cliente: Abierta, Empática, Entusiasta, Segura, Confiable.
- Las expectativas del Cliente: Demostrar un enfoque adaptado.
- Perfiles psicológicos y su gestión conductual:
- El que “sabe”, el “hablador”, “el negativo”, “el indeciso”, “el tímido”, “el enfadado”.

### **FASE 3: SENTIRSE SEGURO (ÁREA DE INCIDENCIAS)** (2,50 horas)

#### 1. La Objeción como Oportunidad:

- Tipos de objeciones.
- Estrategias de acuerdo al tipo de objeción
- Pautas en el tratamiento de las objeciones
- Argumentación y estrategias de afrontamiento
- Calidad en la atención

#### 2. Gestión de Quejas y Reclamaciones:

- Fases y Argumentación.
- Patrones de afrontamiento y resolución exitosa.
- Garantía y seguridad. Tomar la decisión correcta.

#### 3. Afrontamiento de Conflicto y Críticas:

- Asertividad como respuesta de comunicación exitosa.
- Manejo de críticas: Fondo, Forma. Acertada y No acertada. Correcta e Incorrecta.
- Críticas recurrentes.

### **FASE 4: SENTIR QUE SIGO SIENDO IMPORTANTE (FIDELIZACIÓN)** (1 hora)

#### 1. Pasos para construir una relación adecuada:

- La importancia de las relaciones a largo plazo.
- La Fidelización y Confianza.

#### 2. La negociación en la Atención al Cliente.

#### 3. El enfoque Win-Win o Ganar- Ganar.

---

## METODOLOGÍA

- El trabajo se caracteriza por ser vivencial y de la absoluta participación del asistente, con dinámicas fundamentadas en herramientas de habilidades relacionadas en la Atención al Cliente, por las cuales conseguir el objetivo de dar un servicio de excelencia de atención única y exclusiva a cada cliente.
- El enfoque del programa será eminentemente práctico y desde la propia experiencia del participante.
- La metodología, dinámica y participativa lo que facilita la transferencia de los conocimientos y técnicas desarrolladas durante la sesión.
- Durante la fase de capacitación los participantes trabajarán a partir de sus puntos fuertes y áreas de mejora a través de actividades, role-play, casos prácticos para desarrollar sus competencias y habilidades.

---

## CONSULTORES

### Mónica Armas Domínguez

- Especialista de Inteligencia Emocional en Formación y Desarrollo de personas y equipos.
- Formadora de Formadores. Experta en Habilidades Directivas y Gerenciales con más de 10 años de experiencia creando contenidos y técnicas formativas, gestionando y detectando las necesidades formativas previas, así como en establecimiento de los objetivos, realizando los seguimientos y Planes de Acción necesarios.
- Comenzó su andadura profesional en el marco de la empresa multinacional, desarrollando durante más de 10 años la gestión de la formación y equipos a nivel nacional e internacional. Siendo Responsable de Formación en Camper diseñó e implantó las técnicas de Atención al Cliente de tiendas.
- Máster en Inteligencia Emocional certificada por la Universidad Camilo José Cela de Madrid.
- Coach Wingwave por el Instituto Potencial Humano (IPH) a través del Besser-Siegmund- Institut de Hamburgo, Alemania.
- Realizó proyectos como Consultora Senior para empresas en materia de formación y desarrollo de Habilidades como Inditex, Dell Computer, Alcampo, etc.
- Consultora asociada GRUPO P&A.

---

## DURACIÓN

8 horas

# BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

## ATENCIÓN AL CLIENTE COMO PILAR DE FIDELIZACIÓN

Nombre y apellidos:	_____
Empresa:	_____
Email:	_____
Domicilio de empresa:	_____
Teléfono:	_____
Cargo:	_____
País:	_____
Provincia:	_____
Ciudad:	_____
Persona de contacto:	_____
Comentarios:	<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>

Condiciones económicas: Se emitirá una factura en el momento de la inscripción a la acción formativa, con vencimiento a 30 días a partir de la fecha de emisión. Medio de pago: talón o transferencia bancaria . La impartición de la acción formativa estará supeditada a la inscripción de un número mínimo de 8 participantes.

Política de cancelación:

- Con 7 o más días de antelación , sin coste.
- Con menos de 7 días de antelación se facturará el 50% del importe total.
- No asistencia sin confirmar: 100%

Búscanos en...

