

SERVICIO EXCEPCIONAL PARA CLIENTES EXIGENTES

¿CÓMO TRATAR CON CLIENTES DIFÍCILES?

100% PRESENCIAL

OBJETIVO

Aprender a identificar las actitudes de los clientes difíciles para aprender a posicionarse ante ellos, diagnosticando efectivamente sus necesidades y estableciendo un plan de acción personalizado para cada caso.

DIRIGIDO A

Profesionales en contacto con clientes difíciles y que quieran desarrollar sus habilidades para gestionar su relación con ellos.

CONTENIDO

- Los clientes difíciles y sus necesidades.
- El reto profesional de tratar con clientes con actitudes complicadas.
- Análisis de las necesidades, exigencias y gustos de los clientes
- Evaluación de la capacidad de relación con clientes difíciles.
- ¿Cómo diagnosticar clientes difíciles?
- La escucha activa como herramienta de diagnóstico.
- Conociendo a tu cliente: identificación de perfiles, herramientas de diagnóstico y definición de la estrategia.
- La inteligencia emocional como base para manejar clientes difíciles.
- Habilidades blandas necesarias para el trato con clientes difíciles.
- Autocontrol y las actitudes necesarias para lidiar con clientes difíciles.
- Tono y tino: El trato con el cliente difícil.
- Convierte las quejas en oportunidades para incrementar tus ventas.
- Acciones de prevención de conflictos y pasos a seguir post-crisis.

METODOLOGÍA

Todos nuestros talleres se arman bajo la Metodología PAM® (Productividad Alineada a Metas), que puede ser resumida en 5 pilares estratégicos:

1. **CONOCIMIENTO:** Aquí insertamos la teoría. Cada concepto es cuidadosamente colocado para que cumpla una función específica alineada a los objetivos del taller.
2. **REFLEXIÓN:** Revisamos en que parte de nuestra vida profesional y personal podemos enfocar los nuevos conocimientos.

3. **APLICACIÓN:** Trabajamos actividades concretas, adaptadas a tus necesidades para aplicar lo que estás estudiando.
4. **PLAN DE ACCIÓN:** Al finalizar el evento diseñarás tu propio plan de acción para que puedas medir los resultados de tu incremento en productividad.
5. **SEGUIMIENTO:** Te ayudaremos con un seguimiento a los 7, 15, 21 y 30 días para comprobar que estés cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

DETALLES E INVERSIÓN

Duración:	4 horas
Fechas:	Miércoles, 26 de julio de 2023
Horario:	18h00 a 22h00
Modalidad:	100% PRESENCIAL
Lugar:	Hotel Wyndham en el Puerto Santa Ana.
Precio Normal:	\$60 + IVA

PRECIO ESPECIAL: \$30 + IVA

(Hasta el 28 de junio de 2023)

Descuentos:	<ul style="list-style-type: none">• 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$54 + IVA por persona).• 20% para grupos de más de 5 personas (\$48 + IVA por persona).
Formas de Pago:	Depósito o transferencia a la cuenta de ahorros 20524689 a nombre de MORETA&TORRES S.A.S. en el Banco Del Bank.
Incluye:	Materiales de trabajo, diploma de aprobación (digital e impreso), asesoría con el diseño de un plan de acción personalizado y posterior seguimiento profesional de indicadores para garantizar el aprendizaje, cuaderno, pluma, estación permanente de café, aromáticas y agua.
No incluye:	Costo del parqueo