

¿CÓMO TRATAR CON CLIENTES DIFÍCILES?

TALLER INTENSIVO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EMPRESAS CON ALTA INCIDENCIA DE RECLAMOS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

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: | 2 horas |
| Fechas: | Martes, 12 de diciembre de 2023 |
| Horario: | 18h30 a 20h30 |
| Precio Normal: | \$30 + IVA |

PRECIO ESPECIAL: \$15 + IVA

(Hasta el 12 de noviembre de 2023)

- Descuentos:**
- 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$27 + IVA por persona).
 - 20% para grupos de más de 5 personas (\$24 + IVA por persona).

Formas de Pago: Depósito o transferencia a la cuenta corriente 0845008915 a nombre de Germán Lynch Navarro en el Banco Bolivariano.

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