

TALLER PRÁCTICO

ATENCIÓN AL CLIENTE: AMABILIDAD Y FIDELIZACIÓN

(7 DE NOVIEMBRE, 2019)

CONTENIDOS:

1. Claves para la comprensión del cliente.
2. Empatía, lenguaje no verbal, escucha activa.
3. Claves para la confianza, disipar dudas y objeciones,
4. Tipos de clientes y atención personalizada.
5. Convertir una queja en oportunidad.
6. Sorprender, estrategias de fidelización,

OBJETIVOS: buscar a través de un trato amable la excelencia en la calidad de la atención al cliente, aprender a generar confianza y fidelizar, mejorar el trato personal y su eficacia, transmitir una imagen de empresa claramente diferente de sus competidores.

ORIENTADO PREFERENTEMENTE A: personas en contacto directo con el cliente, agentes comerciales, técnicos de venta e interesados en general.

METODOLOGÍA: curso participativo, con casos prácticos y utilización de medios audiovisuales.

PLAZAS LIMITADAS – CERTIFICADO ACREDITATIVO

FECHA Y HORA LÍMITE DE INSCRIPCIÓN: 5 DE NOVIEMBRE, 13:00 HORAS

HORARIO Y DURACIÓN: 17:00 a 21:00 horas (Jueves), 4 horas.

MATRÍCULA: 100,00 €. 75,00 € para empresarios y personal de empresas socias de la Cámara.

IMPARTE: *Victoria Mariño Martínez* (de GÁLICA, Consultoría y Formación).

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA: Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de A Coruña. C/Alameda, 30, 1º. A Coruña. Tel: 981 216 072 / 918 135.

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Centro de Formación de la Cámara. C/Mendaña de Neyra, 3 (lateral al Recinto Ferial de EXPOCORUÑA).

El pago se realizará antes del comienzo del Curso.