



CAPACITACIONES

Fidelización y retención de clientes

Objetivos

- Descubrir que hace que nuestros clientes no regresen.
- Definir qué podemos hacer nosotros frente a esta realidad.
- Analizar el efecto boca a boca.
- Cómo transformar el cliente potencial en cliente fiel.
- Difusión, Etapas.
- Conocer el concepto de fidelización.
- Repasar algunas técnicas básicas para mejorar el trato.
- Reglas de oro para manejo de quejas o reclamos.
- Transformar la queja en una oportunidad de negocio.

Características

Este curso está apoyado con proyección de informática animada y videos
Por sus características despierta conciencia en cualquier persona que atiende clientes, de su responsabilidad de mantener y fidelizar clientes
Enseña que el único que puede garantizar la estabilidad laboral en cualquier empresa, es el cliente

Programa

Razones por las que se pierden clientes.
Valor Agregado, Soporte Funcional y Emocional. Concepto.
Análisis de propagación de imagen.
Concepto de fidelización.
El uso del nombre. Sus finalidades.
Una reputación que justificar
Presentación de ventajas para comunicar servicios
Manejo de Reclamos.
Desactivación de quejas, proceso y maneje
Actitud ante los problemas.
Concepto de Empatía.
El Lenguaje Corporal

Target:

Todo el personal de línea que tanga algún contacto con el cliente, sus supervisores o gerentes

Duración: 4 - 6 Horas