ATENCIÓN AL CLIENTE; PASOS EFECTIVOS PARA LA MEJORA DEL PROCESO COMERCIAL

Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 7 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

*Identificar los aspectos emocionales y técnicos que afectan directamente a la predisposición de los demás a escucharnos y a aceptar nuestros consejos como una opción de valor.
*Entender los "momentos de la verdad" en el trato con el cliente.
*Plantear la calidad de servicio y atención al PADRE/ALUMNO como estrategia de gestión en el centro de enseñanza.
*Potenciación en los asistentes las habilidades esenciales para la venta y generar en ellos una actitud proactiva.
*Aportar elementos diferenciadores en el proceso de venta para cautivar al Cliente, adaptando cada venta a cada Cliente concreto. Desarrollar un proceso homogéneo y estructurado.
*Aportar Valor Añadido en la venta.
*Asumir el cierre de manera positiva dentro de la visita.

CONTENIDOS

PROCESO COMERCIAL EFICIENTE:
1.- EL NUEVO ENTORNO EN EL CENTRO EDUCATIVO:
*Nuevas situaciones
*Nuevos planteamientos

2.- ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CENTRO EDUCATIVO:
*Como Filosofía: Mentalización y cambio de ACTITUD de tods
*Conocer al Cliente
*Actuaciones operativas: PROACTIVIDAD
*Trato Cara a Cara
*Atención Telefónica

3.- SATISFACCIÓN:
*Cómo conseguir padres/alumnos satisfechos
*El Cliente Insatisfecho en el Centro y su entorno

4.- TRATAMIENTO DE QUEJAS
1.- SER PROACTIVO:
*Avanzar hacia el Cliente.
*De leads a prospects.
*Diseño del proceso del Centro:
*Roles
*Pasos

*Visita al Colegio
*Material
2.- GENERAR CONFIANZA
*Primer contacto con el Cliente: paso básico en la venta
*Actitud
3.- CONOCER AL CLIENTE
*Cómo Generar un diálogo con el Cliente:
*Identificar roles en el Cliente.
*Utilizar silencios como herramienta.
*Timmings y preguntas.
*Detección de Step Customer
*Empatizar con el cliente