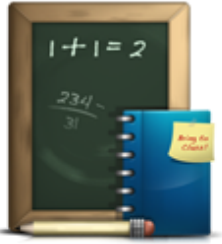


ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACION CON LAS FAMILIAS



Área: Docencia
Modalidad: Presencial
Duración: 3 h
Precio: 39.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Al final de la acción formativa los asistentes serán capaces de manejar como planificar y analizar a las familias antes de interactuar con la escuela infantil, concienciándose de la necesidad de enfocarse 100% en las mismas y, sobre todo, siendo conscientes de las áreas de mejora en las que deben focalizarse.

Desarrollar un proceso de atención al cliente y comunicación para familias actualizado y dirigido a optimizar la conversión.

Mantener vínculos de largo plazo con familias aplicando estrategias y tácticas de fidelización que convertirán a las mismas en prescriptores de tu marca.

Explorar los mecanismos del cerebro en la decisión de 'compra' de las familias, profundizando en el mapa emocional de la misma, perfilando los estilos de comportamiento adecuados y pulir las habilidades de persuasión y comunicación como elementos fundamentales en cualquier relación comercial.

Modificar actitudes para pasar de una escuela infantil centrada en el producto a otra centrada en las familias.

Identificar y comprender las necesidades profundas de las familias, adquirir los mecanismos de persuasión más efectivos y dominar las técnicas de cierre que garanticen el éxito en tus matriculaciones.

Convertir familias interesadas en familias amigas para que quieran quedarse contigo de por vida.

CONTENIDOS

- 1.- Cómo analizar al cliente antes de interactuar con él. Proceso de concienciación.
 - 1.1 Zona de confort + Resistencia al cambio
 - 1.2 De escuelas centradas en el producto a escuelas centradas en las familias. La importancia de tener interiorizado este concepto.
 - 1.3 Tomar conciencia de la importancia del enfoque comercial previo antes de una visita.
 - 1.4 Cualificar eficazmente a cada cliente con el que vamos a sentarnos. El método RDN: Recursos, Decisores, Necesidades.
2. Cómo establecer un proceso de atención al cliente efectivo y mantener vínculo de largo plazo con el cliente
 - 2.1 Etapas del proceso comercial efectivo. Como gestionarlas con solvencia.
 - 2.2 Comprensión profunda de como deciden las familias y sus motivaciones. Captadores de atención.
 - 2.3 Cómo identificar las necesidades profundas de las familias y las necesidades racionales.
 - 2.4 Recomendaciones para vincular a largo plazo a las familias conectadas con una experiencia excepcional.
3. El cierre. La palanca clave a manejar para aumentar las matriculaciones
 - 3.1 Comunicarse con las familias saltando las barreras racionales que actúen como frenos a la 'compra'.
 - 3.2 Argumentación para construir sobre la relación y la propuesta y evitar la confrontación subconsciente con las familias.
 - 3.3 Manejo de las objeciones orientada al problema real de las familias (indiferencia, escepticismo, etc)
 - 3.4 Realización del cierre ayudando a las familias tomar la decisión y evitando el sobre-análisis, miedos, surgimiento de dudas, etc)
 - 3.5 Manejar la objeción del precio y disminuir el dolor del pago. El manejo psicológico de los precios.
 - 3.6 Ayudar al cliente a decidir. Vender a un hombre. Vender a una mujer.
 - 3.7 Cerrar la matriculación. En la cartera no hay dinero, pero está mi tarjeta de crédito.
4. Quédate conmigo para siempre: Cómo comunicar con efectividad.

4.1 Estrategias y tácticas para comunicarse con efectividad con las familias.