

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



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 6 h
Precio: 78.00€

[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

EL NUEVO ENTORNO EN EL CENTRO EDUCATIVO:

Nuevas situaciones
Nuevos planteamientos

ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CENTRO EDUCATIVO:

Como Filosofía: Mentalización y cambio de ACTITUD de todos
Conocer al Cliente
Actuaciones operativas: PROACTIVIDAD
Trato Cara a Cara
Atención Telefónica

SATISFACCIÓN:

Cómo conseguir padres/alumnos satisfechos
El Cliente Insatisfecho en el Colegio y su entorno

TRATAMIENTO DE QUEJAS