

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 tods

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