

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



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 16 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 visitante como estrategia de gestión en la tienda.
- \*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

- 1.EL NUEVO ENTORNO EN COMERCIAL:  
Nuevas situaciones  
Nuevos planteamientos
2. ATENCIÓN AL CLIENTE:  
Como Filosofía: Mentalización y cambio de ACTITUD de todos  
Conocer al Cliente  
Actuaciones operativas: PROACTIVIDAD  
Trato Cara a Cara  
Atención Telefónica
- 3.SATISFACCIÓN:  
Cómo conseguir clientes satisfechos  
La gestión del cliente insatisfecho.
- 4.TRATAMIENTO DE QUEJAS