

Sobre el curso

Para abordar adecuadamente a un cliente molesto, es necesario conocer antes las características que tiene un trato correcto hacia los clientes en general. Este curso refuerza las premisas básicas que permiten tener una buena comunicación con cualquier tipo de cliente y, además, entrega las herramientas necesarias para guiar hacia una resolución efectiva los reclamos o quejas que podrían presentar clientes complejos o de difícil satisfacción.

Que aprenderás

Premisas básicas de la comunicación, importancia de una escucha activa, técnicas para abordar objeciones junto con las palabras que se deben evitar al hacerlo, además de estrategias para tratar con clientes molestos con el debido autocuidado. Al finalizar el curso, se espera que cada participante aplique las competencias comunicativas idóneas en relación a la situación que los involucre.

Contenido del curso

1 - Comunicación con clientes

- Premisas básicas de comunicación
 - Importancia de la comunicación no verbal
 - Escucha activa
 - Preguntas para aclarar dudas
 - Características de los clientes actuales
 - Tipos de clientes
- Cómo tratar a un cliente

2 - Abordando objeciones

- Consejos prácticos para abordar objeciones
- Manejo de quejas y reclamos
- Técnica del banco de niebla
- Técnica del reflejo
- Importancia del uso adecuado de las palabras
- Palabras que se deben evitar

3 - Clientes difíciles

- Modelo ECA
- Técnicas para el trato con clientes descontentos
- Consideraciones al tratar con un cliente por teléfono
- Autocuidado en el trato con clientes complejos

Detalles

⇌ Cod. Sence 1238033515

🕒 76 horas

☰ Nivel 2

💰 425.600