



Del Campo Villares

CONSULTORÍA
& FORMACIÓN

CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE vs TÉCNICAS DE VENTA

Duración: Entre 50 horas (adaptable a otros horarios)

Destinatarios: Todo tipo de empleados

Objetivos:

Objetivo General: Hacer hincapié en la importancia de la atención al cliente como elemento fundamental del negocio, cómo la gestión del cliente genera un valor añadido y distintivo de mi frente a la competencia y como nace el adecuado trato al cliente en uno mismo.

Objetivos Específicos: Los objetivos específicos irán ligados a los contenidos de cada módulo/sesión formativa.

- La atención al cliente nace en uno mismo. Pequeños cambios generan grandes resultados. Empatizar con la figura del cliente. "Todos somos clientes".
- Saber identificar y satisfacer las necesidades del cliente. Proactividad de uno mismo como medio de buscar lo que el cliente quiere. "Qué espera de mí mi cliente".
- Comunicación entre personas como medio de obtener la información necesaria. Potenciar habilidades para explotar mis puntos fuertes.
- La atención al cliente como miembro de un equipo humano (la empresa) y como relación con otro colectivo humano (los clientes).
- Saber explotar mis puntos fuertes y fortalecer mis puntos débiles, como aprovechar mis oportunidades y como prevenirme de las amenazas en la atención al cliente. "Mi trato con el cliente me distingue de los demás".

CONTENIDOS:

SESIÓN 1. Atención al cliente como proactividad: empieza en uno mismo.

1. "¿Quién es el mejor comercial / vendedor para una empresa?". Debate de conclusiones. Ideas concretas
2. ¿Qué creo yo que demanda un cliente en mi cuándo le atiendo?. Fomentar la empatía. Debate de conclusiones. Ideas concretas.
3. Los 8 elementos esenciales en la atención al cliente.
4. Práctica: "Situaciones satisfactorias e insatisfactorias". ¿Qué espero yo cómo cliente?. El por qué de las cosas. Ideas.



Del Campo Villares

CONSULTORÍA
& FORMACIÓN

SESIÓN 2. Atención al cliente: conocer y satisfacer las necesidades del cliente.

1. Tipos de necesidades que puede tener un cliente.
2. Necesidades del vendedor.
3. Tipologías de clientes y tipologías de vendedores

SESIÓN 3. Atención al cliente: Potenciar mis habilidades comerciales. La comunicación y la escucha activa.

1. Qué es y que no es la comunicación. Elementos.
2. Pérdidas de información. Distorsión de los mensajes.
3. Escucha activa: ¿Cómo preguntar?.
4. Tipos de comunicación.
5. La importancia de la comunicación no verbal.

SESIÓN 4. Atención al cliente: Trabajador como miembro de un equipo humano e imagen de su empresa.

1. "¿Es lo mismo grupo que equipo?".
2. Definición de equipo. Características. Planificación de acciones.
3. Referencia a la comunicación horizontal dentro del equipo. Los rumores. Referencia a la comunicación vertical entre equipos.

SESIÓN 5. Atención al cliente: Dificultades, barreras, problemas y soluciones.

1. Barreras en el trato con el cliente.
2. Qué es un DAFO.
3. Valor añadido que apporto yo a mi cliente y que el pueda percibir.
4. "La imagen de una empresa, ¿facilita las ventas a sus empleados o viceversa?".