



# CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE E INICIACIÓN AL MUNDO COMERCIAL



## Objetivo:

### Atención al cliente:

- Tomar conciencia de la importancia del cliente como eje y razón de ser de nuestra labor.
- Dominar las técnicas para el tratamiento de quejas y reclamaciones, transformándolas en oportunidades para satisfacer al cliente.
- Ser específicos en nuestras expresiones como primer paso a la profesionalidad. Dominio en situaciones de conflicto y resolución de las mismas.

### Mundo Comercial y Ventas.

- Acercamiento al mundo comercial, conociendo los pasos y las claves de LA VENTA.
- Saber escuchar y preguntar adecuadamente al cliente por sus expectativas y así satisfacerlas.
- Saber cómo ofrecer al clientes “soluciones” compuestas por varios productos.
- Ser percibidos y reconocidos por el cliente como expertos. Aumentar el consumo medio por cliente ofreciendo productos complementarios al consumo principal.

## Convocatoria:

**16 de noviembre de 2011**

**De 09-00-18:00 horas**

(8 horas presenciales más 39 horas a distancia)

## Temario:

### Módulo I: Atención al cliente.

- ✓ De la óptica del producto a la óptica del cliente.
- ✓ Niveles de “orientación al cliente”.
- ✓ Porque se pierden los clientes.
- ✓ Satisfacción total del cliente, fidelizar y resolver reclamaciones.
- ✓ Técnicas de refutación. Escucha activa.
- ✓ Los 10 mandamientos de la atención al cliente.
- ✓ EMAC. El primer paso a la profesionalidad.
- ✓ Conversaciones funcionales, tratamiento de situaciones graves, intolerables, con clientes en discusión, ebrios, etc.

### Módulo II: Mundo Comercial.

- ✓ El mundo comercial.
  - Preparación física y psicológica.
  - Comunicar. Los 4 veintes.
- ✓ Modelo de Desarrollo Comercial. Venta Cruzada.
- ✓ Venta Consultiva: De profesional a Experto (percibido y reconocido por el cliente).
- ✓ Negociación elementos básicos.
- ✓ Momentos de la Verdad en la venta.
- ✓ Complementos a la consumición estándar. Incremento de la facturación media

## Lugar:

**EDG/CE CONSULTING, C/ Princesa, 24 4ª Izq. – 28008 – Madrid**

## Precio:

**320€\***

\*Bonificado totalmente mediante la Fundación Tripartita, siempre que la empresa disponga de créditos.

## Inscripción:

Para más información y reserva póngase en contacto con la Srta. Almudena Román en el teléfono **915.401.722 - 659.650.027** o e-mail: **[central@edgformacion.es](mailto:central@edgformacion.es)**