JORNADA ABIERTA

“Orientación al cliente: un paso más hacia la profesionalización de tu empresa”

Jueves, 5 de octubre 2017

Presentación

En un mercado tan cambiante, donde no existe casi diferenciación en cuanto a productos o servicios, la orientación al cliente se convierte en una estrategia empresarial que, empleada adecuadamente, puede llegar a ser un factor decisivo para nuestro negocio.

Orientar la empresa al cliente, no sólo garantiza la satisfacción del mismo, sino que además servirá como una ventaja competitiva, aportará valor añadido a nuestro producto o servicio y nos servirá como una herramienta de satisfacción. Durante la jornada, veremos qué aspectos debemos tener en cuenta para orientar nuestra empresa al cliente y las técnicas que deberíamos emplear para tratar y atender a los mismos.

Objetivos:

- Descubrir y asumir la importancia de la atención al cliente en el desarrollo y crecimiento de la empresa.
- Trasladar la reputación y valores de la empresa a través de una atención eficaz con el cliente.
- Adquirir y ejecutar pautas de comportamiento y de comunicación que optimizan la atención al cliente.
- Conocer y entrenar técnicas de escucha para conocer necesidades e intereses.
- Practicar y conocer técnicas de comunicación asertiva y empática.

Programa:

1. La Orientación al cliente como ventaja competitiva
2. La Orientación al cliente como valor añadido al producto o servicio
3. La atención al cliente como garantía de satisfacción
4. Las herramientas más adecuadas de fidelización al cliente
5. Las habilidades de comunicación para atender y tratar con clientes

Dirigido a:

Empresarios, gerentes, directivos de PYMEs y futuros empresarios.

Ponente:

Xavier Navarro Carrascosa

Director de Navarro Consultores

Día, Hora y Lugar:

Jueves, 5 de octubre, de 16:30 a 20:00 h

Salón de Actos CEEI Valencia