

24_249 La orientación al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones. (12 horas)

Del 13 al 27 de noviembre de 2024. Miércoles de 16:00 a 20:00 horas

OBJETIVOS

Descubrir y asumir la importancia de la atención al cliente en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Adquirir y ejecutar pautas de comportamiento y de comunicación que optimizan la atención al cliente. Descubrir y asumir la importancia que tiene una queja o reclamación en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Interiorizar procedimientos de comunicación que optimicen la gestión de dicha queja.

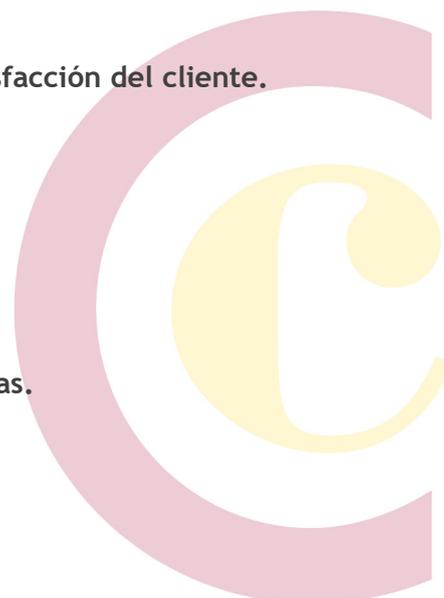
La orientación al cliente, como estrategia de la empresa

DIRIGIDO A

Gerentes, Directores comerciales, Jefes de venta, responsables y trabajadores de atención al cliente, y en general, cualquier persona que tenga entre sus funciones y responsabilidades el trato directo con el cliente, ya sea de forma directa o indirecta.

PROGRAMA

1. ¿Qué es una queja?
2. Satisfacción e insatisfacción del cliente. Causas de una insatisfacción del cliente.
 - 2.1. Por el producto/Servicio
 - 2.2. Por la atención y/o el trato recibido
 - 2.3. Por el sistema
3. Consejos para solucionar una queja. Solucionar quejas. Qué hacer paso a paso.
4. Elaboración e implantación de un sistema preventivo de quejas.
5. La atención al cliente y la orientación al cliente.



6. La orientación al Cliente como estrategia de empresa.

6.1. La orientación al Cliente como ventaja competitiva.

6.1.1. Sistema

6.1.2. Servicio

6.1.3. Personal

6.1.3.1. Calidad técnica

6.1.3.2. Interacción humana

6.1.3.3. Poder

6.2. La orientación al Cliente como valor añadido al producto.

6.3. La orientación al Cliente como garantía de su satisfacción.

6.4. La orientación al Cliente como herramienta de Fidelización.

PONENTE

Xavier Navarro Carrascosa

Director y consultor de Navarro Consultores.

Licenciado en Gestión Comercial y Marketing y Master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por ESIC.

Experiencia de 7 años en departamentos de Marketing y Operaciones.

Profesional con más de 15 años de experiencia en Consultoría para empresas.

Desde 2013 dirigiendo la Consultora NAVARRO CONSULTORES S.L.

Posee dilatada experiencia en la Elaboración de Planes Estratégicos, Planes Comerciales, Implantación de Sistemas de Dirección por Objetivos, Organización de equipos comerciales, Formación de vendedores y Selección de vendedores, Management, Estrategia y Comercialización.

Desde 2007 es docente en diferentes escuelas de negocio como: Cámara Comercio de Castellón, Cámara de Comercio de Valencia, ESIC, etc

Precio 240 € (Exento IVA) / **Máximo Bonificable** 65 %

Descuentos sobre el precio matrícula

EMPRESAS pertenecientes a ENACTIO PLUS 15%

EMPRESAS pertenecientes a ENACTIO 10%

ESTUDIANTES y **DESEMPLEADOS** 10% (Siempre que se acredite dicha condición)

Lugar

Cámara de Comercio Castellón

Avenida Hermanos Bou, 79

