



ENTRENAMIENTO PARA VENDEDORES



ENTRENAMIENTO ESPECÍFICO 4: ATENCIÓN AL CLIENTE.

El índice de satisfacción de tu cliente no es la media de las puntuaciones de todas las interacciones con él sino la puntuación de la menos satisfactoria.

OBJETIVOS

1. Eliminar barreras miedos y bloqueos internos.
2. Identificar las formas de comunicar que generan rechazo y satisfacción en el cliente.
3. Construir un modelo de atención al cliente.
4. Interiorizar el proceso y nuevas formas de hacer.
5. Unificar criterios y homogeneizar prácticas para poder atender y gestionar los momentos de contacto de forma más eficiente y efectiva.
6. Establecer la forma de atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por parte de los clientes internos y externos para asegurar un tratamiento óptimo y acorde a cada situación que se pueda presentar.
7. Transmitir al cliente una imagen de empresa orientada a sus necesidades, que trabaja para satisfacer y superar sus expectativas de servicio, una empresa que actúa considerando que el cliente es el foco principal de atención.

DIRIGIDO A

Cualquier colaborador que tenga o pueda tener contacto con el cliente en su desempeño en el día a día.

ENTRENADOR

Licenciada en Derecho, coach ejecutiva acreditada por AECOP, coach de negocios certificada por AICEN, coach ejecutiva certificada por Marshall Goldsmith Stakeholder Centered Coaching. Más de quince años de experiencia como vendedora y siete como entrenadora de vendedores. Más de 500 vendedores entrenados. Metodología propia. Analista certificado en comportamientos y motivadores (dimensiones del talento) por TTI Success Insights España. Coach acreditada por el Instituto Belbin. Entrenadora de vendedores en INERZZIA (ENTRENADORES COMERCIALES).

CONTENIDOS

- 1.Cuál es la razón de que exista mi puesto? **¿Qué espera el cliente/usuario de mi interacción?**
2. **Tipología de cliente/usuario según su estilo de comunicación.**
3. **Elasticidad comunicativa:** cómo me comunico y cómo comunicarme eficazmente. Informes individuales DISC. **Gestión de las emociones** desde el modelo de la Inteligencia Emocional. Cómo reaccionar ante el conflicto.
4. Dinámica grupal de coaching de equipo "COOPERATE" (metodología Belbin). La importancia de los roles de equipo en la atención al cliente.

METODOLOGÍA

- Tres sesiones presenciales o pastillas de e-learning con quince días entre ellas combinadas con prácticas reales en el puesto de trabajo: "on the job training"
- Dinamización y apoyo del entrenador en las prácticas entre sesiones.

Amparo Barra de Miguel

