



Antonio Ares
CONSULTOR

PROGRAMA Orientación al Cliente

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Tel.: 659 49 16 90 – email: arescons@telefonica.net - www.antonioares.es

JUSTIFICACIÓN

La **situación emocional** y el **desconocimiento de los procedimientos** por parte del cliente en el momento de la relación comercial con Mémora afectan a las **características de la relación** que establecemos y al **modo de presentación** de nuestros servicios.

Por eso en este curso nos planteamos nuestra **atención al cliente**, con el fin de mejorar nuestra comunicación y la presentación de nuestros servicios, **fidelizar al cliente**, que difundirá su agradecimiento y conformidad con el servicio, y potenciar una **imagen diferenciada** de Mémora.

De esta manera ofreceremos al cliente el servicio que necesita y desea y contrataremos un servicio **rentable** y de **calidad**.

OBJETIVOS

- ✓ Valorar la situación y vivencia del cliente para adaptar nuestra conducta a las demandas de la situación.
- ✓ Identificar el perfil del cliente para ofrecerle el servicio que necesita y desea.
- ✓ Desarrollar nuestras habilidades de comunicación en las diferentes etapas del proceso de relación con el cliente.
- ✓ Profesionalizar la atención al cliente para conseguir imagen de empresa que potencie la fidelización y difusión de los servicios que se ofrecen.

METODOLOGÍA

- Eminentemente práctica y **participativa**.
- El consultor proporciona el **marco teórico explicativo** que facilite la comprensión de las ideas y su utilidad en la realidad laboral.
- Los **ejercicios** prácticos contribuyen a **reflexionar**, **compartir** las diferentes experiencias y **diseñar** las acciones a emprender por los participantes.
- El curso comienza con la exposición de **expectativas** de los participantes sobre los objetivos propuestos y los contenidos a tratar y termina con un **inventario de las ideas útiles** que se han obtenido durante el curso y la elaboración de un proyecto **de acciones a realizar** en la situación real de cada uno.



PROGRAMA

PRIMER DÍA Comprender la situación y conocer nuestra función

HORARIO	TEMA
9:00-11:00	Encuadre General: Expectativas de los participantes y Objetivos propuestos La Orientación al Cliente como Estrategia Empresarial y como competencia profesional. La Imagen de Empresa Conceptos claves: Calidad-Servicio-Atención-Cliente
11:00-11:30	DESCANSO
11:30-14:00	Características de nuestro cliente Cómo expresa el cliente lo que necesita y desea Diferentes tipos de clientes
14:00-15:30	COMIDA
15:30-17:00	Características del servicio que ofrecemos Modos de realizar la propuesta de servicios ofertados
17:00-17:15	DESCANSO
17:15-18:30	Etapas del proceso de venta Decisión de compra Contratación del servicio Inventario de ideas útiles de la jornada

SEGUNDO DÍA Mejorar nuestra relación con el cliente

HORARIO	TEMA
9:00-11:00	-Procesos implicados en la percepción de personas - Errores en la percepción interpersonal - Influencia de la percepción en el comportamiento
11:00-11:30	DESCANSO
11:30-14:00	-El proceso de comunicación: la relación entre personas - Transmisión de información -Posibilidad de fallos en la comunicación
14:00-15:30	COMIDA
15:30-17:00	MEJORA DE LA COMUNICACIÓN: - Preguntar: conectar y comprender - Escuchar: demostrar que hemos comprendido - Responder: hacer propuestas y contratar
17:00-17:15	DESCANSO
17:15-18:30	MECANISMOS DE ACTUACIÓN: - aspectos no verbales de la comunicación -manejo de situaciones conflictivas -técnicas asertivas Inventario de ideas útiles de la jornada



TERCER DÍA Desarrollo profesional en la orientación al cliente

HORARIO	TEMA
9:00-11:00	CÓMO TRATAR LAS DIFICULTADES EN LA RELACIÓN: - resolver dudas y objeciones - afrontar quejas y reclamaciones
11:00-11:30	DESCANSO
11:30-14:00	LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL: - generar confianza - política de fidelización
14:00-15:30	COMIDA
15:30-17:00	DESARROLLO PROFESIONAL: - perfil de competencias profesionales - claves para optimizar la orientación al cliente
17:00-17:15	DESCANSO
17:15-18:30	Cómo mejorar la orientación al cliente en nuestra Empresa Inventario de ideas útiles Acciones a poner en práctica

