

EL NUEVO PARADIGMA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS: VISIÓN 360 PARA CONSEGUIR Y FIDELIZAR CLIENTES EN EMPRESAS DE FORMACIÓN.



Área: Sin clasificar
Modalidad: Presencial
Duración: 6 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Conocer los mecanismos de funcionamiento de la empresa de formación orientada al cliente, con implicación de todos los departamentos: recepción, producción, docencia, administrativo, financiero, pasando por comercial y marketing (departamentos que son considerados de manera natural los responsables de dicha relación, pero que no son los únicos). Explorar las acciones y herramientas que se deben desarrollar en la atención al cliente. Establecer los niveles y acciones en cada uno de los siguientes casos: del cliente potencial, el alumno como cliente y la fidelización del cliente. El profesor / tutor y su labor en la fidelización del alumno.

CONTENIDOS

TEMA 1: Introducción: El nuevo paradigma en la relación con el cliente. entornos VUCA. TEMA 2: Concepto de cliente y sus necesidades: Tipos y actitudes del cliente. Nociones de psicología aplicada a la RCC. TEMA 3: Las fases de la relación con el cliente. Modelo AIDA= Productos y servicios. TEMA 4: La comunicación y su importancia: Verbal y no verbal. Interferencia. Escucha activa. TEMA 5: Atención al cliente y servicio al cliente. La fidelización. Coste de un mal SAT. Quejas y reclamaciones. TEMA 6: PLUS: El Trabajo en Equipo para conseguir resultados por parte de toda la empresa.

METODOLOGIA

Principios metodológicos de la acción formativa

- Conocer y partir del perfil de entrada de los asistentes en cuanto a nivel de conocimiento y desarrollo profesional.
- Procurar que el objeto de aprendizaje sea coherente, claro y lógico y aparezca ante los asistentes adecuadamente presentado.
- Motivar a los asistentes para lograr un esfuerzo continuado acorde con el proceso de aprendizaje y su duración.

Características de la acción formativa

- Formación directa entre alumno y profesor.
- Formación específica ajustando el Temario a los objetivos a cumplir.
- Formación adaptada incorporando ejemplos prácticos y clarificadores.
- Formación participativa motivando a los asistentes a que sean agentes principales del desarrollo de la acción.
- Formación documentada apoyando siempre las explicaciones del docente del correspondiente material didáctico: presentaciones, guiones, documentaciones, libros, etc.