



ATENCIÓN DE PÚBLICO Y MANEJO EFECTIVO DE CLIENTES DIFÍCILES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en técnicas efectivas de atención a clientes y ventas para mejorar la calidad del servicio y aumentar las ventas de la empresa.



Objetivos específicos

- 1. Mejorar la comunicación con los clientes
- 2. Dominar las técnicas de venta efectiva
- 3. Fidelizar a los clientes actuales



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1 (asincronico)

Fundamentos De Ventas

Contenidos:

Comprender los principios básicos de las ventas y su importancia en el mercado.

Exploración de los conceptos y terminología básica de ventas.

Descripción de las etapas del ciclo de ventas.

Cómo identificar y analizar el perfil del cliente.

Entender el comportamiento del consumidor.

Módulo 2

Herramientas de Comunicación y Manejo de Objeciones

Contenidos:

Principios de la comunicación en el entorno de ventas.

Técnicas de comunicación efectiva para interactuar con clientes.

Escucha activa y empatía en la interacción con clientes.

Inteligencia emocional en ventas y su importancia.

Identificación de objeciones según el modelo de Brian Tracy.

Módulo 3

Resolución De Conflictos

Contenidos:

Identificación de los conflictos más comunes en ventas.

Métodos para abordar y resolver conflictos.

Cómo la empatía ayuda en la resolución de conflictos.

Métodos para negociar con éxito en ventas.

Desarrollar habilidades para resolver conflictos de manera efectiva.

Módulo 4

Estrategias de Venta y Persuasión

Contenidos:

Técnicas de venta consultiva y solución de problemas.

Estrategias para generar valor y construir relaciones.

Uso de datos y análisis para la toma de decisiones en ventas.

Técnicas de persuasión y su aplicación en ventas.

Desarrollar un enfoque proactivo en el proceso de venta.

Modulo 5 (Sincrónico Relator en vivo)

Atención Efectiva al Cliente y Manejo de Situaciones Complejas

Contenidos:

Principios fundamentales de la atención de público y orientación al cliente.

Identificación de tipos de clientes y características de clientes difíciles.

Técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y empatía.

Gestión del tiempo en la atención de público y priorización de requerimientos.

Manejo de reclamos, conflictos y situaciones de alta exigencia.

Estrategias para mantener el autocontrol y la actitud profesional frente a situaciones complejas.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl