

Gestión de incidencias y clientes difíciles

Aprende a desarrollar una actitud proactiva ante situaciones y clientes difíciles, adaptando la comunicación y las estrategias de gestión emocional de acuerdo con el tipo de cliente y su estado emocional.



1.350 € (Sin IVA) x GRUPO



100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE*



6 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



AGENTES DE RECEPCIÓN
AGENTES DE EMISIÓN



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

TEMARIO

1. NUESTRA ACTITUD ANTE LAS SITUACIONES DIFÍCILES

Expectativas vs percepciones

La visión proactiva en situaciones difíciles

¿Cómo lidiar con nuestros clientes y situaciones difíciles?

Herramientas para manejar emociones en la gestión de quejas y reclamaciones

Técnicas de gestión de incidencias y reclamaciones

2. ENTENDIENDO A LOS CLIENTES: ARQUETIPOS DE CLIENTES DIFÍCILES

Identificación de arquetipos:

tipología de los clientes más habituales

Rasgos que caracterizan a los clientes difíciles

La experiencia de nuestro cliente

Separamos al cliente del problema

Dale la vuelta:

las situaciones difíciles como oportunidad de fidelización del cliente

3. Taller “¿Cómo tratar a cada tipo de cliente? Aprende a defender tu posición sin antagonizar al cliente”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.