

Wolters Kluwer Empresas

Jornada (Madrid, 25 de marzo de 2010)

Tratamiento del cliente insatisfecho

Dirigida a

Equipos de marketing, ventas y atención al cliente de empresas privadas, preferentemente de servicios.

Objetivos

Aprender a identificar, recuperar y fidelizar a los clientes descontentos

Aprender a neutralizar el boca-oreja negativo

Conocer qué actitudes y habilidades necesita el personal para conseguir la fidelidad del cliente hacia la marca

Aprender a organizar la empresa para evitar la insatisfacción de los clientes

Duración

Seis horas

Concepto de formación

Formación práctica, diálogo permanente con los ponentes. Cada asistente podrá enviar a Wolters Kluwers-Empresas una pregunta con anterioridad a la Jornada, para que la formación responda totalmente a las necesidades de los participantes.

Formadores

Francesc Domínguez y Iolanda Guiu, consultores, socios de Dominguez & Guiu, SL (www.dominguez-guiu.com) .

Programa

1. ¿Qué busca realmente un cliente?
2. ¿Cuánto cuesta perder un cliente? ¿Qué repercusión tiene un cliente insatisfecho?
3. ¿Cómo se comporta un cliente insatisfecho? Cómo identificarlo
4. ¿Por qué perdemos clientes? Mejoras a implantar para evitarlo
5. Una misión posible: cambiar la percepción del cliente insatisfecho y cómo recuperar su confianza. De problema a oportunidad
6. Política y herramientas eficaces para responder a las quejas y reclamaciones. ¿Es suficiente compensar al cliente?
7. Obstáculos en nuestra empresa que frenan la recuperación del servicio: las personas y sus actitudes
8. ¿Cómo neutralizar el boca-oreja negativo (Internet)?
9. Cómo establecer una estrategia de servicio

Más información e inscripciones

<http://www.wkempresas.es/formacion.asp?secc=0>