



Satisfacción del cliente como estrategia de venta

EL CURSO CONSTA DE 8h PRESENCIALES (9:30 a 14:00 h. y de 15 a 18:30 horas)
+ 34 horas en modalidad online

PONENTE:
JAVIER GAY DE LIÉBANA,

La satisfacción del cliente siempre ha tenido especial importancia en el desarrollo de los objetivos empresariales siendo hoy en día un factor clave para poder vender más y mejor. De nuestra reputación online depende la estrategia de ventas y así nuestros beneficios.

El 80% de las quejas se repiten por las mismas causas y es por ello que debemos realizar un plan de mejora para prevenirlas y rectificar acciones o actitudes.

Es responsabilidad de todos los departamentos una interiorización de interdependencia.

En este curso exponemos, profundizamos y practicamos los aspectos de las diferentes cualidades a desarrollar para mejorar la satisfacción del cliente.

Contenidos:

- Análisis de las quejas recurrentes de cada establecimiento de los asistentes
- Diferencias entre informar, comunicar y transmitir.
- Comportamientos incluidos en la Inteligencia Emocional.
- Cómo convertirnos en señal perceptiva del cliente. Up-selling.
- Cualidades a desarrollar y practicar:
Sensación / percepción - Predisposición - Observación - Empatía
Sugestión - Asertividad - Persuasión - Complicidad.
- Diferencias entre Características, ventajas y beneficios.
- El valor de nuestra comunicación y los diferentes lenguajes en la atención personal y ante las posibles quejas.
- Técnica de preguntas.
- El lenguaje de impacto positivo.
- Desarrollo de un Plan de acción personalizado

**3
DE
NOVIEMBRE**

LUGAR DE LOS CURSOS:
PUROHOTEL
Calle Montenegro, 10
07012 Palma de Mallorca
Tel.: 971425450



sara.colomer@hotel-lo.com · www.hotel-lo.com
Tel.: 934 518 417