ÍNDICE

TÉCNICAS COMERCIALES. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TEMA 1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Conceptos básicos.
- Complacer al cliente es rentable.
- Aspectos de la satisfacción.
- Medir las expectativas del cliente.
- Los niveles de satisfacción.
- Consideraciones al medir la satisfacción del cliente.
- Beneficios que aporta la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.
- El valor añadido.
- Tips para aumentar los niveles de satisfacción.

TEMA 2 LA CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

- Definición de calidad.
- Aspectos de la calidad.
- Ventajas de la calidad.
- Acciones para promover la calidad.

TEMA 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- La orientación al cliente.
- Identificación de los clientes.
- Estrategias comerciales.
- Motivaciones de compra.
- Tipos de clientes.
- Personalizar el producto.

TEMA 4 IMAGEN, ACTITUD Y COMUNICACIÓN

- La imagen cuenta.
- El saludo correcto.
- Actuar en reuniones y comidas.
- Actitud ante una queja.
- Saber escuchar.

TEMA 5 LAS EXPECTATIVAS Y EL MARKETING

- Las expectativas.
- Concepto de marketing.
- Promesas y realidad.
- Los extras y el factor sorpresa.
- Rentabilidad de la publicidad.

TEMA 6 LA PSICOLOGÍA COMERCIAL

- Análisis del perfil comercial.
- Conocer a la competencia.
- Estrategia de actuación.
- Preparación psicológica.
- Empatía y asertividad.
- Inteligencia emocional como herramienta comercial.
- Dominio del lenguaje corporal.

TEMA 7 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- Fidelización de clientes.
- Seguimiento.
- Servicios Post-Venta.
- Mantener el contacto.
- Incentivos.