OBJETIVOS

TÉCNICAS COMERCIALES. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo general consiste en capacitar a los participantes en el dominio de las técnicas comerciales estratégicas, la gestión de la calidad de servicio y la inteligencia emocional, con el fin de optimizar la satisfacción, fidelización y el valor añadido percibido por el cliente.

Objetivos Específicos

- **Comprender los fundamentos de la satisfacción** y el sistema de valores del cliente para diseñar acciones que superen sus expectativas y aumenten la rentabilidad empresarial.
- **Implementar la calidad de servicio** como una herramienta de gestión estratégica y promover acciones continuas que refuercen las ventajas competitivas de la organización.
- **Desarrollar una sólida orientación al cliente** mediante la identificación de sus motivaciones de compra, la tipificación de perfiles y la personalización de la oferta comercial.
- **Dominar las habilidades de comunicación, imagen y psicología comercial**, aplicando la empatía, la asertividad y la inteligencia emocional para gestionar con éxito quejas, reuniones y el lenguaje corporal.
- **Estructurar estrategias de seguimiento y postventa** orientadas a la fidelización a largo plazo, manteniendo un contacto efectivo e implementando sistemas de incentivos adaptados.

El contenido incluye:

- 39 Videotutoriales
- 7 Documentos descargables
- 11 Juegos interactivos