

QA03 – Manejo de Objeciones

Todos los cursos, talleres y seminarios descriptos a continuación, se construyen en base a referencias conceptuales y actividades vivenciales que posibilitan la práctica. A lo largo de los programas, existe también exposición y análisis de casos para la aplicación de los conceptos teóricos. Todos los cursos pueden ser "in-house" y adaptables a las necesidades de los clientes.



Curso de Manejo de Clientes o Situaciones Difíciles

Se trata de un taller teórico-práctico, cuyo objetivo es que los participantes identifiquen y potencien sus habilidades en el tratamiento de reclamos y quejas, accionen proactivamente ante situaciones de conflicto y obtengan resultados positivos en su gestión.

- 1- Los estilos de cliente
- 2- Factores importantes para la atención de las quejas y los reclamos
- 3- Las motivaciones en los clientes
- 4- Qué es una queja
- 5- Análisis de Quejas frecuentes
- 6- Actitudes del operador
- 7- Técnica para el manejo de situaciones y clientes difíciles por teléfono.
- 8- Conclusiones

A quién se destina

Público en general que quiera mejorar su postura frente al entorno corporativo.

Talleres y Seminarios Empresariales

Modalidad:

Presencial (eje principal la práctica / metodología “aprender haciendo”)

Metodología

El programa se construye en base a referencias conceptuales, actividades que posibiliten las prácticas, estudios de casos, demostraciones de herramientas, y espacio para reflexiones y discusiones por parte del grupo.

Cantidad de Participantes: Mínimo 8, máximo 20 participantes.

Carga Horaria: 8 horas

Materiales soporte: A convenir.

Acciones Previas y Posteriores al curso.

1 hora de consultoría previas al curso y 1 hora para seguimiento y consultas.

Ing. Sergio D. Salimbeni
Director General
info@activus.com.ar