

Manejo de clientes difíciles

Afrontar las situaciones difíciles con clientes con tranquilidad y fortalecer la relación

Reto	Las personas que tienen contacto con clientes se ven expuestas a situaciones en las que se presenta una alta emocionalidad que no siempre saben cómo manejar, reaccionando a veces de una manera que incrementa el malestar de los clientes o enfrascándose en discusiones que pueden complicar la situación. En estos momentos especiales el cliente redefine los términos de su relación con la empresa		
Beneficio	Mejorar la percepción de los clientes con el servicio y retenerlos para que continúen haciendo negocios a pesar de situaciones difíciles que hayan experimentado.		
Contenido	• Entender mis emociones y su impacto en los demás • Escuchar y entender las necesidades del otro • Generar empatía y credibilidad • Expresarse asertivamente • Administrar la emocionalidad de otros • Lograr acuerdos que generen resultados		
Duración	8 horas (un día)	Audiencia	Ejecutivos de todos los niveles y áreas de atención a clientes
Qué reciben los participantes	• Manual del participante con guías para desarrollar ejemplos propios • Comunicación con nuestros consultores durante dos meses para aclarar dudas		
Competencias que desarrolla	Orientación al cliente, comunicación asertiva, inteligencia emocional		

Otros talleres de interés:

- Manejo de conflictos
- Conversaciones que agregan valor
- Experiencias memorables
- Calidad telefónica