

HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

PÚBLICO OBJETIVO

Micro, pequeñas y medianas empresas formalizadas de los distintos sectores económicos, así como empresas informales que deseen regularizar su situación.

OBJETIVO GENERAL

Que los participantes adquieran conocimientos y herramientas de comunicación y gestión, permitiéndoles efectuar una atención al cliente de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Relacionar la atención al cliente con una adecuada y efectiva comunicación.
- Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Distinguir entre los tipos y perfiles de clientes más comunes.
- Considerar y establecer estrategias para abordar y solucionar situaciones complejas con clientes.
- Mejorar la experiencia de los clientes y potenciales clientes.
- Analizar, comprender y aplicar diferentes técnicas de venta, según el producto/servicio y según el tipo de cliente.
- Conocer diferentes formas para cerrar una venta.

INSTANCIAS PRESENCIALES

Lunes 17 de febrero de 09:00 a 12:00 horas.

Miércoles 19 de febrero de 09:00 a 12:00 horas.

Lugar: Sala de videoconferencias del Centro Comercial

COSTO

100 % Subsidiado por ANDE.