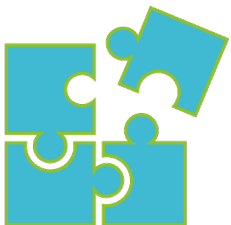


Proyecto Formativo Leganés

Red de Apoyo a las Familias

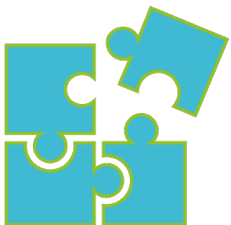
Atención al Cliente + Habilidades Comerciales + Atención y Venta Telefónica



Proyecto Formativo Leganés

Red de Apoyo a las Familias

MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE



Módulo Atención al Cliente.

Contenido.

- ▶ Excelencia en la atención al cliente. Parámetros que la componen.
- ▶ Métricas y estándares. NPS
- ▶ Habilidades clave de atención:
 - ▶ Actitud
 - ▶ Proactividad
 - ▶ Personalización
 - ▶ Cortesía. Amabilidad. Respeto
 - ▶ Comunicación constructiva
 - ▶ Confiabilidad
 - ▶ Percepción de profesionalidad
 - ▶ Trabajo en Equipo
- ▶ Tipología de clientes y pautas segmentadas de éxito.
- ▶ Plan de Acción

Módulo Atención al Cliente.

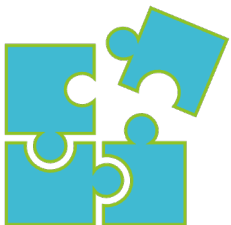
Objetivos y formato.

- ▶ Determinar cuáles son los parámetros clave para la excelencia en la atención al cliente
- ▶ Conocer las métricas que utilizan la mayoría de las empresas para medir la atención
- ▶ Dominar las habilidades clave de atención
- ▶ Conocer una tipología de clientes básica y dominar las pautas de atención de éxito
- ▶ **FORMATO:**
- ▶ Presencial
- ▶ En horario de mañana o tarde
- ▶ Duración : 5horas

Proyecto Formativo Leganés

Red de Apoyo a las Familias

MÓDULO HABILIDADES COMERCIALES



Módulo Habilidades Comerciales.

Contenido.

- ▶ Persuasión comercial e influencia. Principios básicos
 - ▶ Empatía
 - ▶ Expertise
 - ▶ Prueba social
 - ▶ Compromiso-Reciprocidad
 - ▶ Escasez
- ▶ Comunicación comercial. Características y beneficios
- ▶ Tratamiento eficaz de objeciones
- ▶ Plan de acción

Módulo Habilidades Comerciales.

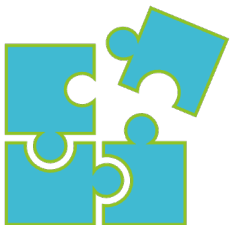
Objetivos y formato.

- ▶ Conocer dominar las claves de éxito de una comunicación comercial persuasiva
- ▶ Dominar el lenguaje comercial, en términos de beneficio
- ▶ Conocer las técnicas clave en el tratamiento de objeciones
- ▶ **FORMATO:**
- ▶ Presencial
- ▶ En horario de mañana o tarde
- ▶ Duración : 5horas

Proyecto Formativo Leganés

Red de Apoyo a las Familias

MÓDULO ATENCIÓN Y VENTA TELEFÓNICA



Módulo Atención y Venta Telefónica.

Contenido.

- ▶ Elementos que intervienen en la atención telefónica
- ▶ Proceso de comunicación telefónica
- ▶ Comunicación verbal y no verbal.
- ▶ Venta telefónica: claves de éxito.
- ▶ Llamada en frío: una guía de éxito
- ▶ Proceso de gestión de reclamaciones

Módulo Atención y Venta Telefónica

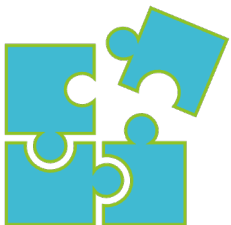
Objetivos y formato.

- ▶ Determinar los puntos clave para la atención telefónica de éxito
- ▶ Aprender a vender por teléfono
- ▶ Dominar la gestión de quejas y reclamaciones
- ▶ **FORMATO:**
- ▶ Presencial
- ▶ En horario de mañana o tarde
- ▶ Duración : 5horas

Proyecto Formativo Leganés

Red de Apoyo a las Familias

FORMADOR



Módulo Atención y Venta Telefónica

Formador

- ▶ Aitor Salazar Villegas
- ▶ Con más de 12 años de experiencia como consultor, ha dirigido proyectos de éxito en compañías líderes de diversos sectores.
- ▶ Emprendedor innato, es co-fundador de Atenemi.com y fundador de asv360.
- ▶ Es Diplomado en RRLL, Máster Superior en Diseño Gráfico, Máster en Dirección de RHHH, Programa Superior en Customer Experience Management, Mediador de Seguros y Reaseguros Privados (GRUPO A) y certificado en la metodología Lego Serious Play.
- ▶ www.asv360.com
- ▶ www.atenemi.com
- ▶ <https://www.instagram.com/pautaopen/>
- ▶ <https://www.instagram.com/aitor.villegas/>