

OBJETIVOS TÉCNICAS COMERCIALES. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

- Conocer las claves de la fidelización y cómo obtener beneficios económicos.
- Aprender a usar la fidelización para combatir la crisis y ser más competitivo.
- Utilizar la calidad como medio de fidelización y diferenciación.
- Lograr orientar la empresa al cliente.
- Uso de la información para afianzar al cliente, cómo preguntar.
- Uso de las técnicas comerciales para recuperar los clientes, conocer su nivel de satisfacción.
- Entrenarnos en habilidades sociales, utilizar la inteligencia emocional para ganar más clientes.
- Nociones básicas sobre comunicación hablada y lenguaje corporal.
- Aprender sobre la personalización en el servicio y la customización del producto.
- Cómo identificar clientes indeseados y su tratamiento.
- Tener nociones para la gestión efectiva de quejas y reclamaciones.
- Conocer diversas técnicas de fidelización como el up selling, la venta cruzada.