

## OBJETIVOS GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Conocer en qué consiste la inteligencia emocional, cómo funcionamos emocionalmente.
- Dominar las habilidades emocionales, y utilizarlas para generar mejores relaciones con los clientes.
- Aprender a comunicarnos de manera eficiente con los clientes difíciles, controlar las palabras y los gestos clave para generar situaciones propicias.
- Conocer las claves de la comunicación persuasiva.
- Controlar las fórmulas de la atención personalizada de cada cliente.
- Conocer los elementos del saludo y la rentabilidad de la buena imagen.
- Analizar al cliente para aplicar las estrategias comerciales apropiadas.
- Averiguar las necesidades del cliente, sus deseos, sus expectativas para conseguir su satisfacción.
- Orientarnos al cliente en la visita y la presentación del producto.
- Uso de las preguntas en función de la personalidad del cliente.
- Uso de la inteligencia emocional para tratar al cliente difícil.
- Aprender a conocernos para reconocer al resto.
- Uso de la automotivación para lograr los objetivos comerciales.
- Análisis de las características de los clientes difíciles. Técnicas para su tratamiento y fidelización.