

OBJETIVOS

TÉCNICAS COMERCIALES. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Conocer en qué consiste la satisfacción del cliente y ser consciente de la importancia económica de la misma.
- Aprender técnicas para medir la satisfacción del cliente, y adquirir la información para su conocimiento.
- Conocer cuáles son los motivos de compra de nuestros clientes.
- Conocer a fondo a nuestros clientes y tener claro su personalidad y gustos.
- Aplicar distintas estrategias comerciales en función de cada cliente.
- Personalizar el trato y el producto con el fin de superar sus expectativas.
- Cuidar la atención al cliente en el contacto cara a cara.
- Comunicarnos de manera efectiva para lograr mejorar la relación.
- Técnicas para obtener la información necesaria.
- El marketing directo como publicidad gratuita.
- Controlar el factor sorpresa para aumentar la satisfacción.
- Desarrollo de la psicología comercial para conducir las percepciones del cliente.
- Estudio de la competencia como herramienta para ofrecer mejores argumentos.
- Importancia de la inteligencia emocional.
- Aprender a controlar nuestro lenguaje corporal.
- Técnicas de fidelización y seguimiento de clientes para mantener el nivel de satisfacción.