

ATENCIÓ AL CLIENT

Formació especialitzada de 90 hores dirigida a tots aquells joves que volen encaminar el seu futur en aquest àmbit. Curs gratuït pels participants al programa.

Bloc 1: Converteix-te en agent de Contact Center

Objectiu general: Aconseguir agents altament preparats, polivalents i orientats als resultats.

Objectius específics:

- Conèixer les habilitats necessàries per al desenvolupament en el dia a dia d'un agent d'atenció al client.
- Desenvolupar una actitud comercial necessària per a un tracte excel·lent

CONTINGUTS:

- Perfil professional:
 - El perfil professional del treballador en *Atenció al client* amb venda directe: funcions i tasques
- Habilitats socials i comunicació:
 - Estar atent per gestionar amb eficàcia: L'amabilitat com a principi
 - La comunicació com a punt de partida
 - Unes gotes d'Intel·ligència emocional per fer sentir bé a l'usuari
 - L'empatia: el sortidor de l'efectivitat
 - Atenció al nostre llenguatge: verbal i no verbal
- Atenció al client i tècniques de vendes:
 - Persona, solució i problema: la vocació de servei
 - Rapidesa i precisió en les hores puntes: Atenció als detalls
 - Personalització del client
 - Gestió de cobraments i vendes
 - Atenció de queixes i reclamacions
- Motivació sostenible i aprenentatge:
 - Treballar sense supervisió o el principi de compromís
 - Treball en equip
 - La motivació com a principi de l'èxit: win-win.

Bloc 2: Transforma el teu ATC en tota una experiència CEX

Objectiu general: Aconseguir que el nostre client sigui un soci estratègic per al nostre creixement a través d'una CEX¹ única.

Objectius específics:

- Conèixer que és l'experiència client (CEX)
- Crear una experiència de client única
- Tenir mecanismes necessaris per a la transformació de la teva ATC

CONTINGUTS:

- Excel·lència en la comunicació amb el client:
 - Concepte de client
 - Necessitats i expectatives dels nostres clients
 - 7 principis de l'excel·lència en la comunicació amb el client
- Comunicació assertiva i gestió de conflictes:
 - Actitud i conflicte

¹ Els CEX (*Customer Experience* o Programes d'Experiència Client) són el producte de les percepcions d'un client després d'interactuar racional, física, emocional o psicològicament amb qualsevol part d'una organització. Aquesta percepció afecta als comportaments del client i genera records que impulsen la **fidelitat** del client.

- Què és la comunicació assertiva?
- Pautes per gestionar conflictes de forma assertiva
- Tècniques assertives per minimitzar conflictes
- Eines pràctiques pel CEX (Desing Thinking, Journey Map, ROI, etc.)

Bloc 3: Venem?

Objectiu general: Interioritzar el procés de venda de manera eficaç per aconseguir els resultats marcats.

Objectius específics:

- Treballar el procés de venda pas a pas.
- Sistematitzar el procés de venda amb èxit al dia a dia.
- Tractar a les objeccions de manera positiva.
- Aprendre a tancar vendes amb èxit.

CONTINGUTS:

- Descobrir que necessita el client
 - Estar en "Rapport" amb el client
 - Emocions que esclavitzen a la persona client
 - Connectant amb el client més enllà dels productes
- Tècniques de convèncer
 - Comunicació relacional (com arribar al client)
 - Eines del llenguatge: verbal i no verbal
 - El llenguatge persuasiu o com arribar al "win to win"
 - Restablint objeccions i aportant valor a l'empresa: més enllà del preu.
 - Psicologia i motivació dels clients
 - Principi de fidelització
- Comunicació amb el client en el procés de venda
 - Pautes i tècniques per a una venda efectiva
 - Reaccions que podem provocar durant un procés de venda al client
 - Aconseguir una comunicació efectiva durant el procés de venda
 - L'important del meu missatge és el que entén el client
 - Ús de mapes mentals per preparar l'estratègia i ordenar els arguments
- La clau del èxit. El tancament
 - Elements implicats en la conclusió o tancament de la venda
 - Detecció i anàlisi dels indicis de compra
 - Tècniques de tancament
 - Requisits necessaris per a realitzar un tancament de venda

Bloc 4: Ja ets un Seller?

Objectiu general: Conèixer estratègies d'alt impacte per augmentar les vendes.

Objectius específics:

- Conèixer estratègies de vendes que augmentin els resultats.
- Utilitzar la metodologia SPIN per a les vendes.
- Dissenyar estratègies per aconseguir augmentar els indicadors de vendes a través de la venda creuada.

CONTINGUTS:

- Estratègies de vendes d'alt impacte
- Estratègies de fidelització i venda
- Elements clau d'un pla de fidelització
- Estratègies de retenció de vincles
- Model SPIN (Situació, Problema, Implicacions, Necessitat i Resoldre)
- Cross-selling

La Cambra Oficial de Comerç i Indústria disposa d'una base de dades de caràcter personal, que fa servir per mantenir-lo informat dels aspectes relatius a l'àmbit empresarial, funció que li és reconeguda legalment com a Institució. D'acord amb la normativa vigent cal el seu consentiment per rebre la informació. Si no està interessat en rebre informació de la Cambra de Comerç de Terrassa, preguem que ens ho comuniqui al telèfon 93 733 98 32 o per correu electrònic a l'adreça formacio@cambraterassa.org. En qualsevol cas i en tot moment, pot exercitar el dret d'accés, modificació, oposició i cancel·lació de les seves dades personals.

