



## Curso Presencial

**30h.**

# CÓMO REFORZAR LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO EN CADA CONTACTO CON EL CLIENTE



Inicio 2 de octubre de 2023



**Gratuito**



## Qué aprenderás con este curso...

### Bloque 1: Análisis de las actitudes invisibles del cliente

- Proceso de los Mapas Empáticos.
- Proceso de los Perfiles sociales.
- Protocolo de actuación.

### Bloque 2: La gestión de la interacción con el Cliente

- Delimitación del DIFERENCIAL NETO DERIVADO.
- Desarrollo del proceso N.C.B.
- Guión de la presentación C.B.C.
- Gestión de la confianza proyectada.
- Construcción de la conversación emocional.
- Uso del sinónimo emocional.
- Elaboración del fichero corporativo de sinónimos.
- Usos del efecto amplificador en la conversación.
- Cómo gestionar el efecto "Acuse de recibo"

### Bloque 3: Acciones para el posicionamiento de servicios complementarios

- El modelo T.C.O. de venta complementaria.
- Análisis zonal de pensión de compra.
- Herramientas de presentación de propuesta complementaria.
- Estrategia Total Seller.

### Bloque 4: Tratamiento de la negativa y del cierre comercial

- Metodología asertiva en el tratamiento de la disconformidad comercial.
- Las preguntas correctas. Cómo hacerlas.
- La respuesta afirmativa. Cómo obtenerla.
- El efecto amplificador para subrayar la respuesta afirmativa.
- Cómo lanzar al cliente hacia el cierre.
- Gestión de la referencia a otros clientes.
- Medición del indicador NPS.

### Bloque 5: Liderazgo de equipos

- Grupos de trabajo vs. equipos de trabajo.
- Cómo identificar los factores fundamentales del comportamiento de los grupos.
- Sistema Socrático para detectar y solucionar problemas.
- La planificación del negocio.
- Aplicación del liderazgo situacional.
- Aplicación de la trayectoria de la meta.
- Cómo construir el proceso de la comunicación.

## Quién será tu docente.



AGEPRO ha nacido ante la necesidad de contar con una asociación profesional que defienda sus intereses y dé visibilidad a su sector en toda la provincia de Granada. Una asociación que represente a todas las profesionales de este gremio: esteticistas, maquilladoras, manicuristas, operadoras de spa, especialistas en extensiones de pestañas...