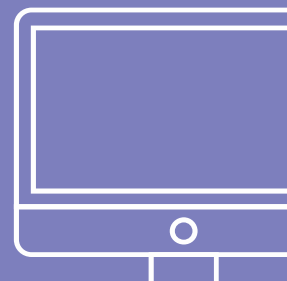


Gestionar las expectativas de los clientes



Una sencilla verdad: los clientes continúan haciendo negocios con organizaciones que cumplen con lo que prometen y que los han tratado de manera justa. Tienes mucho más potencial para desarrollar relaciones duraderas y el éxito empresarial futuro mediante la gestión de las expectativas de los clientes de manera coherente.

En este taller, examinarás las diferentes maneras en que puedes superar las expectativas de tus clientes al establecer, guiar e influir en sus expectativas. Se empieza por determinar sus expectativas iniciales y las razones de cada una. Luego hay que establecer de manera proactiva expectativas realistas con el cliente, aprovecha los diferentes enfoques para superarlas y sigue un proceso continuo y constante para gestionar las expectativas del cliente en el futuro.

Los participantes conseguirán:

- Determinar las expectativas de los clientes.
- Aprovechar el efecto Pigmalión en el servicio al cliente y en las configuraciones de ventas.
- Utilizar los 9 enfoques para superar las expectativas del cliente.
- Mantener conversaciones clave para "establecer expectativas" con sus clientes.
- Usar los 7 principios para establecer expectativas.
- Seguir un proceso consistente y efectivo para gestionar las expectativas del cliente.

Workshops Live Online

- La misma metodología que la formación presencial... ¡solo cambiamos el aula!
- Sesiones de 1, 2 o 3 horas que incluyen prácticas en grupos reducidos.
- Atención personalizada del Trainer Certificado con coaching en el momento.

Taller / Workshop Live Online

Duración:

1 sesión de 3 horas

Competencias primarias:

- Experiencia del cliente
- Habilidades interpersonales

Competencias relacionadas:

- Resolución de conflictos
- Comunicación
- Profesionalidad

[Regístrate Online](#)

Solicita más información y consulta nuestra oferta para empresas y programas a medida

info@dalecarnegie.es

spain.dalecarnegie.es

Acrecentia Training S.L.
Tel.: (+34) 93 496 00 00
(+34) 91 435 61 24