



# MEJORA ATENCIÓN AL CLIENTE

Formato Presencial o Aula Virtual

## 1



### GESTIÓN EFECTIVA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aprende habilidades para ayudar al cliente a expresar su problema, transmitirle buena voluntad, buscar una solución y llegar a un acuerdo. Conoce sistemas y procedimientos de gestión de la reclamación.

## 2



### FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE

Entiende las bases psicológicas que refuerzan la fidelidad, el concepto de marketing relacional, ciclo de vida, su impacto en las decisiones estratégicas, coste de adquisición del cliente, y la segmentación de clientes.

## 3



### EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

El coste de retener a un cliente es mucho más bajo que su captación. En este taller daremos pautas efectivas para mejorar la atención al cliente y conseguir la excelencia. Lo que implicará altos índices de satisfacción y fidelidad.

## 4



### TÉCNICAS EFECTIVAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA POR TELÉFONO

Conoce las mejores técnicas para conseguir que el ratio de éxito en las llamadas o potenciales clientes, para concertar visitas comerciales, se incremente.



#### Talento

Reclutamiento  
Selección de candidatos  
Manual de funciones  
Outsourcing

#### Desarrollo

Subvenciones  
Acciones formativas  
Planes de desarrollo  
Formación bonificada  
Orientación profesional

#### Gestión

Nóminas  
Gestión de personal  
Manuales de acogida y desvinculación  
Externalización

#### Mejoras


Reorganización  
Consultoría  
Evaluación del desempeño  
Plan de gestión del cambio


## Grup essentia


Personas // Equipos // Rendimientos

- Contamos con de más de 18 años de experiencia mejorando la gestión de personas en entornos empresariales.
- Disponemos de Productos y Servicios que abarcan todo el ámbito de la gestión de Recursos Humanos para las PYMES.
- Nuestro personal está especializado en adaptar el servicio ofrecido a las necesidades específicas de nuestros clientes.
- Especialistas en la gestión de formación bonificada de FUNDAE.

### Para más información: OFICINAS CENTRALES

 93 675 67 00  653 648 968

 [info@grupessentia.com](mailto:info@grupessentia.com)

 [www.grupessentia.com](http://www.grupessentia.com)

 Carrer Borrell, 4  
08172 Sant Cugat del Vallès

Síguenos:

