



HABILIDADES COMERCIALES Y DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (NIVEL I)



Área: Sin clasificar
Modalidad: Presencial
Duración: 2 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.
- Fomentar técnicas de upselling y cross-selling.
- Mejorar las habilidades de atención al cliente.
- Aumentar la implicación de los empleados en su trabajo
- Promover el liderazgo efectivo de equipos y reducir los conflictos con los clientes y entre compañeros de trabajo.

CONTENIDOS

1. Beneficios de mejorar las habilidades de servicio al cliente y de los efectos positivos de la colaboración entre compañeros.
2. Técnicas de Atención al Cliente:
 - Comprender las necesidades del cliente y aprender a crear necesidades al cliente.
 - Desarrollar habilidades de escucha activa.
 - Resolución de problemas y gestión de reparos.
 - Rol de los empleados en la construcción de relaciones positivas con sus clientes.
3. Upselling y Cross-selling
 - Definición e importancia de las técnicas de upselling y cross-selling.
 - Identificación de oportunidades para la aplicación de estas técnicas.
 - Estrategias para conseguir ventas adicionales sin presionar al cliente.
4. Liderazgo de Equipos
 - Características de un buen líder.
 - Fomento de la comunicación y la colaboración dentro del equipo.
 - Delegación de responsabilidades y motivación del equipo.
5. Gestión de Conflictos (con clientes y dentro del equipo)
 - Identificación de las causas comunes de conflictos en el entorno laboral.
 - Estrategias para resolver conflictos de forma constructiva.
 - Fomento de la comprensión y cooperación entre compañeros.
6. Práctica y Rol-playing
 - Escenarios de situaciones reales para la práctica de las habilidades aprendidas.
 - Feedback constructivo y sugerencias de ampliación por parte del formador.
7. Conclusión, Preguntas y Resumen