



Seminario Manejo de Clientes Difíciles



Universidad de
América

Código SNIES 1715

OBJETIVO GENERAL

Brindar a los participantes las herramientas útiles y técnicas de fácil manejo para enfrentar clientes difíciles con el fin de mejorar el trato, el servicio e incrementar la efectividad laboral; además, desarrollar la comprensión, la asimilación y posteriormente la puesta en práctica de las estrategias para lograr modificar conductas y actitudes que generen la satisfacción y fidelización del cliente.



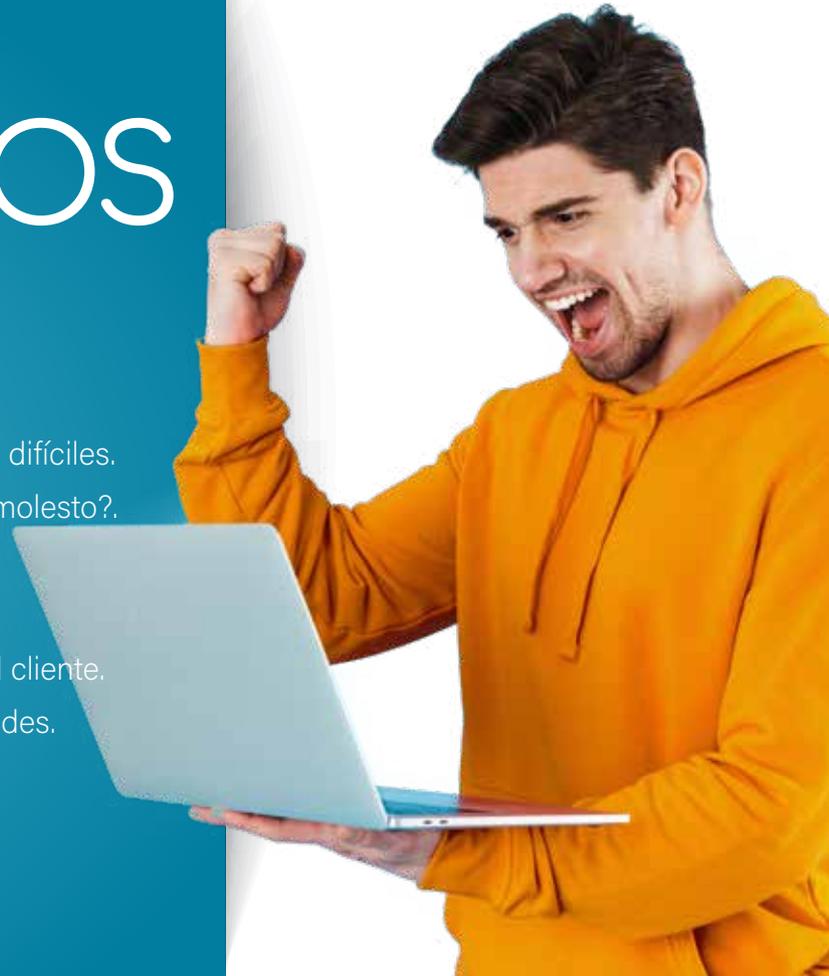
OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Estimular el desarrollo de las competencias individuales en cada uno de los participantes en técnicas avanzadas y herramientas para trabajar con clientes difíciles y en dificultades.
- Analizar distintas situaciones de clientes difíciles o conflictivos e incorporar adecuadas técnicas para su manejo.
- Impulsar el mejoramiento de la actitud y del desempeño en los momentos de trato con clientes difíciles.
- Brindar herramientas para transformar las sugerencias y quejas en oportunidades de mejoramiento.

CONTENIDOS

- ¿Por qué los clientes son tan difíciles?.
- La forma de pensar del cliente molesto.
- Diferencia entre clientes enojados y clientes difíciles.
- ¿Qué se requiere para atender a un cliente molesto?.
- La comunicación con el cliente.
- Seis pasos para atender al cliente molesto.
- Palabras y frases prohibidas en el servicio al cliente.
- Etapas para manejar un cliente con dificultades.



DESARROLLO Y METODOLOGÍA DEL PROGRAMA

Cada sesión se realiza bajo la metodología del modelo didáctico operativo (seminario-taller), del error a la corrección, basado en documentación, experiencias vivenciales, conceptos y reflexiones.

Se desarrollarán talleres, dinámicas (lúdicas, reflexivas y educativas), ejercicios grupales, análisis y prácticas.

La idea es aprender haciendo y trabajar enfáticamente desde el ser para el hacer bajo el siguiente esquema:

- Taller dinámico de grupo para la inmersión en el tema a tratar.
- Ejercicios lúdicos, dinámicos, pedagógicos y estratégicos.
- Ubicación y teoría del tema (cada tema será explicado con ejemplos reales, cotidianos y a partir del análisis de casos organizacionales de nuestro entorno y vivencias de los participantes).
- Ejercicio de reflexión y aplicación.





Seminario Manejo de Clientes Difíciles

www.uamerica.edu.co
www.uniamerica.edu.co

Oficina de Mercadeo y Admisiones
educacion.continua@uamerica.edu.co
PBX: 3376680 Ext. 249, 149 y 156
PBX: 6580658 Ext. 670, 677, 656 y 650

☎ (+57) 3108680919
☎ (+57) 3147269388

EcoCampus de Los Cerros: Avenida Circunvalar No 20 -53
Tel: (60 1) 3376680 / Fax. (60 1) 3362941
Sede Norte: Calle 106 No. 19-18
Tel: (60 1) 6580658
Bogotá D.C., Colombia.



Universidad de
América

Código SNIES 1715