



OBJETIVOS

¿Quieres brindarle a tus clientes una experiencia extraordinaria de compra? ¿Cómo superar la expectativa de los mismos? ¿Qué lenguaje corporal utilizar? ¿Técnicas de relacionamiento? ¿Cómo manejar a los clientes enfurecidos? ¿Conocer las claves de un email efectivo? ¿Cómo atender por teléfono, personalmente y digitalmente? Todas las respuestas, las encontrarás en este curso.



METODOLOGÍA

Curso online dictado por la plataforma Zoom, con el docente en vivo en todas las clases. Para cumplir con los objetivos del programa se aplicaran conceptos teóricos que serán apoyados con ejemplos prácticos, totalmente aplicables y muchos de los ejemplos estarán relacionados con la vida laboral de los participantes. **Las clases quedan grabadas y a disposición de los alumnos hasta finalizar el curso.**



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso está orientado a todas las personas que traten con el público ya sea personalmente, por teléfono y/o digitalmente.



CERTIFICACIÓN

Diploma de Participación.

Se entrega en formato digital con código QR que certifica su veracidad.



INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 4 clases. - Inicio: 30 de octubre de 2024.

Frecuencia: 2 clases por semana – Lunes y miércoles de 19 a 20:30 hs.



DOCENTE



Lic. Sergio Fraga, MBA

Licenciado en Sociología por la Universidad de la República.
Posgraduado en Marketing por la Universidad Católica del Uruguay.
M.B.A. – Master en Administración y Dirección de Empresas por la UDE – Universidad de la Empresa.
Es consultor de Marketing y Telemarketing desde hace 20 años.



COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

FORMAS DE PAGO	COSTO DEL CURSO
Tarjeta de Crédito	Hasta 10 cuotas de \$ 490.- (Total: \$ 4.900)
Contado con Descuento	\$ 4.400.-

Descuentos para grupos.



TEMARIO

- La importancia de un servicio de excelencia.
- Las horas de la verdad.
- Actitud, clave para el éxito.
- Técnicas que crean relacionamiento.
- Protocolo para recibimiento en el local.
- Tipología de clientes.
- Manejo de clientes enojados.
- Las claves de un email efectivo.
- La presentación ideal.
- Anticiparse a futuras preguntas.
- Proceso de la llamada de atención telefónica.
- Lo que se debe hacer y lo que no.
- Exceder expectativas.
- Empatía. Cómo y cuándo utilizarla.
- Manejo de quejas y reclamos.
- El costo de las quejas sin resolver.



IMPORTANTE

Los gastos con capacitación de dependientes regulares de empresas, son pasibles de deducción en la liquidación del IRAE.

Inscriptos en el Registro Único de Entidades de Capacitación (RUEC) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 1336.

Inscriptos en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

Inscriptos en Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) N° 003.