

Cómo cuidar el valor máspreciado de nuestra empresa: el cliente

Cursos de 1 jornada | Secretariado y Habilidades Profesionales



PRESENTACIÓN

Aprenderás de forma intensiva:

- Qué es la **excelencia en la gestión** y cómo incorporarla a tu **sistema de trabajo**
- Cuáles son los **principios de excelencia** que debes aplicar al día a día
- Cómo **rentabilizar al máximo tus procesos de trabajo** integrándolos con el resto de la organización.
- Cómo **identificar las áreas de mejora** para ser más efectiva



PROGRAMA DEL CURSO

Haz este curso en tu empresa
902 550 725

1.- El porqué de la Atención al Cliente: Los beneficios para la empresa de un buen Servicio al cliente.

- Cuáles son las prioridades de la empresa moderna en el trato al cliente.
- Marcar la diferencia en un mercado competitivo: las personas.
- Analizar las necesidades del cliente para lograr una satisfacción total.
- La calidad en el servicio al cliente: cómo lograr la fidelización de nuestros clientes.

2.- Las personas que tienen contacto con el cliente dentro de la organización: Cómo marcar la diferencia en el trato con el cliente.

- Todo lo que debe tenerse en cuenta a la hora de relacionarnos con los clientes.
- Cómo ofrecer a nuestros clientes un servicio y atención de calidad.
- Aprender a conocernos a nosotros mismos y a potenciar habilidades interpersonales.
- Potenciar una actitud de servicio para lograr la satisfacción del cliente: empatía y proxemia.

3.- Los errores más frecuentes a la hora de contactar con los clientes.

- Descubrir los fallos más frecuentes en el trato con los clientes.
- Analizar las distintas actitudes del personal de contacto.
- Identificar nuestras debilidades y minimizar sus efectos.
- Conocer cuál es nuestro potencial.

4.- Ventas, Marketing y Atención al Cliente...: Todos hacemos Atención al Cliente

- Quiénes son nuestros clientes.
- Cómo aportar un valor añadido a la estrategia comercial de la empresa.
- La importancia de ejercitar la autoescucha para conocer las necesidades de los clientes.
- Conocer cuál es nuestro potencial.

5.- Una queja: un regalo

- Aprender de los errores para lograr la satisfacción total del cliente.
- Cómo actuar empáticamente ante las reclamaciones..
- Negociar con nuestros clientes para hallar la mejor solución a un conflicto.
- Lograr una situación Ganar-Ganar.

Opción tutorización posterior 3 hrs.:

Servicio de Línea Directa con el profesor vía e-mail, para consultas, asesoramiento personalizado y puesta en práctica de los contenidos desarrollados en el curso durante los 2 meses posteriores al mismo.



Precio Servicio: 60 € + iva

EL CURSO ESTÁ DIRIGIDO A

- Secretarías de Dirección
- Secretarías de Departamento
- Administrativas, Responsables de Comunicación y Marketing
- Cualquier persona que realice labores de secretariado dentro de la empresa

Un curso para:

- Formarte en materias imprescindibles en tu profesión
- Convertirte en uno de los mejores profesionales del Secretariado
- Mejorar profesionalmente en un mundo empresarial de continuo cambio y exigencia



HORARIOS DEL CURSO Y LUGAR

MADRID

Este curso tiene **1 convocatoria** en 2009:

Martes, 5 de mayo

- Bienvenida y presentación de la documentación: 9.00h.-9.15h.
- Apertura del curso: 9.15h.
- Descanso: 11:00h.-11:30h.
- Pausa comida: 14:00h.-15:00h.
- Clausura del curso: 18.00h.

Hotel Lope de Vega

C/ Lope de Vega, 49

28014 Madrid

Tf. 913 600 011

[situación del hotel](#)

TITULACIÓN AL ACABAR CURSO

- Al finalizar el curso el alumno recibirá un **diploma acreditativo** de la realización del mismo.

Una titulación avalada y certificada por el prestigio de las siguientes entidades:

SECRETARIA
PLUS.COM

- **Secretariaplus:** empresa especializada en el perfil profesional del Secretariado y con amplia experiencia en la formación de Secretarías y Ayudantes de Dirección.



- **Consejo Profesional del Secretariado:** organismo privado creado por Secretariaplus, encargado de asesorar, no sólo legalmente, sino en lo concerniente a todos aquellos aspectos profesionales que afectan al colectivo del secretariado.



- **European Council of Personal Assistants:** Consejo Europeo de organismos y empresas especializadas en el colectivo del Seretariado.



PRECIOS DEL CURSO

| Precio especial Para inscripciones formalizadas hasta 2 semanas antes del curso | Usuaris registradas | Usuaris no registradas |
|--|---------------------|------------------------|
| 295 € | 340 € | 450 € |

- Los precios están exentos de IVA

- Si eres socia del Consejo Profesional del Secretariado tienes un 10% de descuento en este curso

EL PRECIO INCLUYE

- Derechos de asistencia
- Documentación y material
- Coffe-break
- Almuerzo
- Diploma acreditativo

GARANTÍAS QUE OFRECEMOS

- **JORNADA PRÁCTICA:** Con ejercicios y planteamientos extraídos del día a día laboral.
- **DOCUMENTACIÓN DE TRABAJO**
- **PLAZAS LIMITADAS:** Garantizamos la atención individualizada y la calidad de la formación en grupos limitados
- **CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN**

Las inscripciones se consideran formalizadas si el pago se realiza antes de la fecha de celebración del curso al número de cuenta: **0182 1007 29 0011509905 (Banco BBVA)** a nombre de **Profesionalia, S.A.**

Una vez realizado el pago, **deberá enviarse un comprobante del mismo** al siguiente número de fax: **902 93 24 21.**

Se devolverán los derechos de inscripción, deduciendo un 10% en concepto de gastos, a toda cancelación recibida, por escrito, hasta 48 h. antes del comienzo del curso. Pasado este periodo de tiempo no se admitirán cancelaciones. Secretaria Plus se reserva el derecho de anular el curso por falta del quórum mínimo necesario para su celebración.