

Atención al cliente y calidad del servicio

📅 Septiembre - octubre 2025

Inscríbete



Fechas:

Del 24 de septiembre al 22 de octubre,
los miércoles



Horario:

de 9:00 a 14:00 h.

Presencial



Videoconferencia



Inscríbete

Profesor



Jesús Irigoyen Pérez

- Consultor y formador in-company.
- Formador en habilidades profesionales y comerciales, en instituciones públicas y privadas de España.
- Ponente de Escuelas de Negocios de ámbito nacional.
- Profesor del Área Universitaria de ESIC BUSINESS&MARKETINGSCHOOL.

100% subvencionado

Dirigido a personas:

- Trabajadoras por cuenta ajena.
- Autónomas.
- Desempleadas.

En el marco actual, donde las empresas están transformando su modelo de negocio para poner al cliente en el centro de la organización, presentamos un curso que se focaliza en la interacción personal con el cliente, proporcionando habilidades, recursos y técnicas para mejorar la atención y relación con el cliente, satisfaciendo sus expectativas, y garantizando la experiencia del cliente.

PROGRAMA

1. Importancia de la atención al cliente

- Definición del cliente de hoy en día, y estrategias para satisfacer sus necesidades.

1. El cliente de hoy en día.
2. Tipos de clientes y necesidades.
3. Diseño de la propuesta de valor.

4. Elementos de la propuesta de valor.

• **La experiencia del cliente.**

- Gestión de las emociones del cliente, asociadas a las interacciones con la empresa.

1. La satisfacción del cliente.
2. Las 10 dimensiones clave.
3. Gestión de la experiencia del cliente.
4. Introducción a los conceptos de Valor de vida del cliente / Arquetipos y Buyer Persona / Customer Journey.

• **La comunicación óptima con el cliente.**

- Establecer una comunicación productiva con el cliente.

1. La comunicación productiva.
2. Comunicar generando impacto.
3. Expandir nuestro poder.
4. La comunicación no verbal.

• **Resolución de situación conflictiva.**

- Gestión profesional y constructiva de situaciones complicadas en la relación con el cliente.

1. Protocolos de actuación por tipología de cliente.
2. Gestión de dudas, objeciones y quejas.
3. Negociación colaboradora.

• **Competencias profesionales en la atención al cliente.**

- Soft skills necesarias para interactuar con el cliente.

1. Generar confianza.
2. Tipos de conducta y potenciación de la asertividad.
3. Empatía comercial
4. La inteligencia emocional.
5. Marca personal y como hacer que te pasen cosas buenas con los clientes.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos:

- Gestionar al cliente de manera más individualizada y targetizada.
- Garantizar la experiencia del cliente, gestionando las emociones asociadas a las interacciones con la empresa.
- Optimizar el impacto positivo en la comunicación de los profesionales que entran en contacto con el cliente.
- Identificar comportamientos difíciles del cliente y resolver la situación de forma profesional y constructiva.
- Desarrollar competencias profesionales para marcar la diferencia en la relación con los clientes.

El curso se desarrolla en un formato de taller de trabajo, eminentemente práctico y experiencial, para que cada asistente pueda aplicar los conceptos clave a la relación concreta con su cliente, en el ámbito B2B O B2C.

- Exposición de los conceptos claves por parte del ponente.
- Participación activa de los asistentes al curso, con el fin de aplicar los conceptos claves a la tipología de su empresa.
- Entrega de documentación completa del programa del curso, en formato digital.



Fechas:

Del 24 de septiembre al 22 de octubre,
los miércoles



Número de sesiones:

5



Horario:

de 9:00 a 14:00 h.



Número de horas:

25

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:



Presencial*

Club de Marketing de Navarra



Videoconferencia*

Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES



100% subvencionado



Para más información:

948 290155

Inscríbete