

ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

10
HORAS

DESCRIPCIÓN

El estudio en profundidad del cliente interno y externo, y de sus necesidades, expectativas, demandas y satisfacción se ha convertido en una herramienta de gestión estratégica empresarial que todas las empresas deben desarrollar para demostrar su calidad de servicio.

En este curso se presentan las habilidades, conocimientos y actitudes profesionales necesarias para identificar las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, y poder ofrecerles la atención y los servicios que realmente les satisfagan.

OBJETIVOS

- Comprender qué entendemos por Orientación al Cliente como capacidad profesional. - Descubrir aptitudes y actitudes relacionadas con dicha competencia profesional. - Identificar los criterios de calidad básicos para el desarrollo de esta capacidad. - Aprender a indagar en las necesidades y expectativas del cliente interno y externo: escuchar, observar y preguntar. - Analizar las posibles barreras al desarrollo de esta capacidad y proporcionar las posibles soluciones.

CONTENIDOS

¿Qué es la Orientación al Cliente?- Qué significa estar orientado al cliente - La Orientación al Cliente como competencia laboral clave - El cliente interno/externo es quién debe orientar nuestras acciones - Estar orientado al mercado - Conocer las necesidades de los clientes - Saber que expectativas tiene el cliente - Saber cuando está satisfecho el cliente - La eficaz orientación al cliente - Diferenciarse - Saber cuales las necesidades y expectativas del cliente - Ser flexible y buscar la mejora continua - Orientarse al trabajo y al cliente - Conseguir fidelizar al cliente

¿Qué competencias y habilidades están asociadas a la orientación al cliente?- Habilidades Comunicativas. Herramientas de comunicación que favorecen la orientación al cliente - Escucha activa - Empatía - Asertividad - Comunicación oral persuasiva - Uso eficiente de preguntas - Gestión de conflictos y situaciones difíciles - La gestión emocional - La Proactividad y Creatividad

Estrategias para la satisfacción del cliente externo- Ajustar lo que doy a lo que desea mi cliente interno/externo - La ecuación para la satisfacción del cliente interno/externo - Formas de conocer cuáles son las necesidades y demandas de mis clientes internos y externos. - Identificar las necesidades de los segmentos de mercado / productos - Medir la satisfacción del Cliente - Actitudes y Conductas que favorecen la satisfacción del cliente externo - Satisfacción a Medida: Crear Experiencias - Los cinco principios para una Atención Excelente - Conductas que favorecen la satisfacción del cliente - Implicarse en la alianza con el cliente - Autodiagnóstico ¿Qué he hecho hoy por el cliente? - Estar informado de la oferta y de los servicios al cliente - Ser curioso sobre la competencia y el mercado

Estrategias para la satisfacción del cliente interno- El Cliente Interno o (alineación externa-interna) - El enfoque de procesos y el cliente interno - Desarrollo e implicación de las personas: Necesidades profesionales de formación y desarrollo - Autonomía para tomar decisiones. Empowerment - Liderazgo y coherencia - Recibir feed-back y reconocimiento - Evaluación de la satisfacción del cliente interno

Actitudes y conductas que favorecen la satisfacción del cliente externo - La satisfacción a medida: crear experiencias - Los cinco principios para una atención excelente - Conductas que favorecen la satisfacción del cliente

El servicio al cliente y su fidelización: hacia un paradigma de satisfacción integral- Concepto de Servicio al Cliente - Elementos del Servicio al Cliente - Cómo el Servicio al Cliente crea valor - Cómo servir adecuadamente al cliente - La fidelidad del cliente, más allá de la calidad de servicio.