



Brownlee & Associates, S.L.
Paseo de Los Olivos, 20, 1ªB,
Madrid, 28011, España / Spain.
Tel: (34) 91526.2505
Email: brownleeassociates@gmail.com

Manejo de Quejas y Situaciones Difíciles con Clientes

Objetivos del curso:

Presentar las técnicas fundamentales de la Programación Neuro Lingüística y la psicología de la comunicación en su aplicación en el trato cara a cara con clientes enfadados.

El asistente aprenderá:

- Saber claramente cuáles son sus maneras preferidas de procesar y comunicar información y cómo identificar los sistemas de sus clientes en situaciones normales y en situaciones de crisis / estrés para que su comunicación sea más eficaz.
- Entender las necesidades, deseos y carencias de cada tipo de "cliente" y saber cuál es la forma más apropiada de tratarlo.
- Utilizar una serie de técnicas verbales y no verbales diseñadas para obtener y mantener un alto grado de compenetración con el cliente que dificulte la rotura de relaciones laborales y/o personales y exponer las razones psicológicas de su uso.
- Sacar mejor rendimiento del tiempo invertido en la comunicación con los demás.
- Gestionar y resolver situaciones conflictivas con clientes enfadados utilizando la comunicación verbal y no verbal apropiada.

Dirigido a:

Miembros del equipo de Atención al Cliente, comerciales en cualquier tipo de empresa y todas aquellas personas que tengan que tratar con clientes en situaciones difíciles y con quejas.

Duración: 3 días (27 horas)

Máximo número de asistentes recomendado: 12