



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

¿Qué hacemos con un cliente enfadado?

Objetivos del curso:

Presentar las técnicas fundamentales de la Programación Neuro Lingüística y su aplicación en el trato con clientes enfadados por situaciones de conflicto en la comercialización, entrega, en la post venta, en la atención, en los plazos o en cualquier error en que se pueda incurrir en las relaciones de la empresa con los clientes.

El asistente aprenderá a:

- 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 personales y exponer las razones psicológicas de su uso
- Sacar mejor rendimiento del tiempo invertido en la comunicación con los demás.

Dirigido a:

Cualquier otra persona que tiene que tratar con clientes enfadados, por problemas con productos o servicios.

Duración: 3 días (27 horas)

Máximo número de asistentes recomendado: 12



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



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