



UNIÓN EUROPEA



## Jornadas: 'Técnicas de venta y atención al cliente'

Santa Cruz de Mudela, 6 y 7 de noviembre de 2017. 15:00 a 17:00 horas

Casa de la Juventud. Pza. Constitución, 8

El objetivo de estas jornadas es formar a los participantes para que sean capaces de desarrollar un proceso eficaz de atención al cliente como una ventaja competitiva que permita a la empresa mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Se trata de aprender a conocer al cliente, sus necesidades y expectativas para adaptar los productos y servicios en relación a su motivación de compra. Así, se logrará la satisfacción de sus expectativas, cuidando cada momento de interacción en el ciclo del servicio.

Estas jornadas organizadas por la **Cámara de Comercio de Ciudad Real** se enmarcan dentro del **Programa Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista**, cofinanciado por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional** y la **Secretaría de Estado de Comercio**, y cuentan con la colaboración del **Ayuntamiento de Santa Cruz de Mudela**, por lo que son totalmente **gratuitas** para los participantes.

### Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de comercios minoristas interesados en conocer el estado actual de los aspectos relacionados con la atención al cliente que se presta en su comercio, y de las fórmulas para mejorar aquellos en los que tengan deficiencias, todo con el objetivo final de mejorar la experiencia de compra de los clientes.

### Programa

Duración: 4 horas presenciales

- © **La calidad de servicio como valor estratégico.**  
Las dimensiones de la calidad de servicio en el comercio.
- © **Técnicas de comunicación personal.**  
Comunicación verbal.  
Comunicación no verbal.

PF\_12.2\_1

[www.camaracr.org](http://www.camaracr.org)

Colabora:





UNIÓN EUROPEA



- € **Proceso de comunicación eficaz con los clientes.**  
Acogida.  
Desarrollo de la escucha.  
Despedida.
- € **Tipología de clientes y atención diferenciada.**  
Tipos de clientes.  
La atención diferencial.
- € **Fidelización de clientes.**  
Programas de fidelización.  
Diseño y desarrollo de un programa de fidelización.  
Programas de fidelización para el pequeño comercio.
- € **Atención de quejas y reclamaciones.**  
Importancia de las quejas y reclamaciones para la empresa.  
Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- € **La experiencia de compra.**  
Marketing de experiencias en el punto de venta.

## Profesorado

---

Ricardo Palomares, diplomado en Marketing y Dirección comercial por la Escuela Internacional de Dirección Empresarial, Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.

## Más información

---

**La participación en las jornadas es gratuita previa inscripción.**

### [CONVOCATORIA Y FICHA DE INSCRIPCIÓN](#)

En la página web [www.camaracr.org](http://www.camaracr.org)

Juana Fernández-Luengo

Teléfono: 926274444/926273034

Fax: 926255681

[formacion@camaracr.org](mailto:formacion@camaracr.org)

PF\_12.2\_1

[www.camaracr.org](http://www.camaracr.org)

Colabora:

