

## ATENCIÓ EXCEL·LENT AL CLIENT

Oferir eines i recursos als treballadors per tal que puguin atendre al client amb excel·lència. Avui en dia una atenció de qualitat és un valor afegit clau en l'organització.

### Objectius

- Aplicar tècniques de comunicació eficient amb el client.
- Establir estratègies per incrementar les vendes, la nostra motivació, entusiasme i compromís.
- Facilitar la generació de noves idees.
- Saber vendre el valor afegit.
- Aconseguir el màxim rendiment: Autoconeixement, Autocontrol i Automotivació.
- Fomentar la Qualitat del Servei d'Atenció al Client com a procés de millora continua.

### Continguts

- Potenciar les nostres capacitats.
- Influir positivament en els altres.
- Aconseguir que el client se senti plenament escoltat i atès en les seves demandes i necessitats.
- Empatia i Habilitats Socials.
- Trobar afinitats amb els nostres clients.
- Abordar reclamacions, queixes i situacions difícils.
- Veure els problemes i/o dificultats com oportunitats.
- Aplicar la Creativitat en el procés de la venda.
- Pla d'acció.