



GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

Duración: 80 horas

OBJETIVOS

- Conocer en qué consiste la inteligencia emocional, cómo funcionamos emocionalmente.
- Dominar las habilidades emocionales, y utilizarlas para generar mejores relaciones con los clientes.
- Aprender a comunicarnos de manera eficiente con los clientes difíciles, controlar las palabras y los gestos clave para generar situaciones propicias.
- Conocer las claves de la comunicación persuasiva.
- Controlar las fórmulas de la atención personalizada de cada cliente.
- Conocer los elementos del saludo y la rentabilidad de la buena imagen.
- Analizar al cliente para aplicar las estrategias comerciales apropiadas.
- Averiguar las necesidades del cliente, sus deseos, sus expectativas para conseguir su satisfacción.
- Orientarnos al cliente en la visita y la presentación del producto.
- Uso de las preguntas en función de la personalidad del cliente.
- Uso de la inteligencia emocional para tratar al cliente difícil.
- Aprender a conocernos para reconocer al resto.
- Uso de la automotivación para lograr los objetivos comerciales.
- Análisis de las características de los clientes difíciles. Técnicas para su tratamiento y fidelización.



ÍNDICE

TEMA 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Definición de inteligencia emocional.
- Qué son las emociones.
- El perfil comercial.
- El éxito y el fracaso.

TEMA 2 HABILIDADES EMOCIONALES

- Definición de habilidad.
- Autoconciencia.
- Autorregulación.
- Motivación.
- Empatía.
- Habilidades sociales.

TEMA 3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Saber comunicarnos.
- Comunicación y personalidad.
- Observar, escuchar y actuar.
 - Lenguaje hablado.
 - Palabras clave. Programación Neurolingüística.
 - El lenguaje corporal.
 - La escucha activa.
- La comunicación persuasiva.

TEMA 4 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- En qué consiste la atención al cliente.
- Rentabilidad de la profesionalidad.
- Elementos del saludo.
- El cuidado de la imagen.



TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

- ¿Quién es el cliente?
- Estrategias comerciales.
- ¿Qué quieren los clientes?
- Orientar la visita y presentación del producto.
- Personalizar las preguntas.

TEMA 6 EL CLIENTE DIFÍCIL

- La Inteligencia Emocional y el cliente.
- Conocernos a nosotros para conocer al cliente.
- Reconocer emociones ajenas.
- Automotivación para el éxito.
- Tipos de conductas conflictivas.
- Tipos de clientes.
- Los clientes problemáticos.
- Técnicas para tratar a clientes difíciles.

TEMA 7 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición de satisfacción.
- Aspectos de la satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Comportamiento del consumidor.
- Necesidades del cliente.
- Motivaciones de compra.
- Los deseos del consumidor.