



## La comunicación para mejorar la experiencia del cliente en la organización (RH-28)

### MODALIDADES

Este curso está disponible en modalidad Live Training (Virtual EN DIRECTO) e IN COMPANY.

### DIRIGIDO A

Profesionales de departamentos cuya comunicación pueda influir en la percepción del cliente del producto/servicio prestado por la empresa, personal de la organización en contacto con clientes de atención al cliente, backoffice, servicios centrales....

### OBJETIVO

- Sensibilizar a los asistentes sobre el impacto que tienen los resultados de la compañía la Experiencia de cliente
- Analizar lo que actualmente está pasando en la organización, recorrido del cliente y puntos críticos de control para generar Experiencias diferenciadoras.
- Desarrollar las habilidades de los participantes para que en sus comunicaciones con cliente logren vincular más a los clientes con la organización.

### CONTENIDO

Experiencia a cliente

- Objetivo y ventajas de la Experiencia a cliente
- Evolución de las organizaciones: de la calidad de servicio a la Experiencia de cliente

¿Cómo se relacionan los clientes con nosotros y que esperan? Y entre nosotros, ¿cómo nos relacionamos?

- El viaje del cliente y los momentos de la verdad: diagnóstico
- Las Expectativas de los clientes y su jerarquía
- Reconocimiento de las emociones del cliente
- El cliente interno, ¿qué tengo que cambiar en mi actuación?

¿Cómo podemos mejorar la experiencia de cliente a través de la comunicación?

- La actitud positiva y la orientación al cliente
- De situaciones difíciles a experiencias WOW

- Sensaciones a generar a los clientes
- Las habilidades de comunicación en la Experiencia de cliente
- La empatía y comportamientos empáticos
- La escucha activa
- Comportamientos societarios
- El lenguaje positivo

Casos prácticos de puesta en práctica

Resumen y plan de acción

## **DURACIÓN**

2 días - 14 horas

## **CERTIFICADO**

Al realizar el curso el alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

## **IN COMPANY**

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company.

Si te interesa nuestra formación In Company, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a [formacion-ic@aenor.com](mailto:formacion-ic@aenor.com)
- Llámanos a (+34) 914 326 125