ACTIVIDAD DE HERRAMIENTAS PARA EL TRATO CON LOS CLIENTES

1. Defina QUEJA con sus propias palabras
2. Normalmente como actúan las organizaciones ante las quejas
3. Por qué los clientes no se quejan en las organizaciones
4. Cómo debe ser la atención adecuada de una queja, explíquelo mediante un diagrama de procesos
5. Qué participantes influyen en la satisfacción de un cliente
6. Cómo podemos cuidar un cliente
7. Qué hacer en caso de que algo salga mal con un cliente
8. Cómo ofrecer un servicio de calidad a los clientes
9. Cómo debe de ser las expresiones de un vendedor
10. Como debe ser la relación con los clientes difíciles y cuáles son los clientes difíciles
11. Cómo debe ser la presentación personal ante un cliente
12. Cuáles son las normas para contestar las objeciones
13. Realice el ejercicio #2 y #3 del tema 4
14. Cómo emplear asertividad con personas agresivas
15. Según las recomendaciones para el trato con los clientes, qué debería usted cambiar
16. Lea con sus compañeros y socialice:
    - El placer de servir con calidad
    - Ideas para mejorar el servicio
17. Cuáles son los tipos de conducta
18. Cuáles son las ventajas de una persona asertiva

Persuadir al Clientes: https://www.youtube.com/watch?v=TClUDdoNGTA

Quejas: https://www.youtube.com/watch?v=8Dj-O0mdwVA