

## II. **Atenció i Fidelització al client** : Com millorar les vendes a través del contacte personal.



En aquesta jornada es tractarà un element clau de tota organització: l'atenció al client, ja que aquest és l'aspecte més rellevant per tenir una bona disposició i un bon servei posterior. Es tractarà la primera impressió, tècniques efectives de comunicació, tipus de client, eines de resolució de conflictes i una aproximació a la metodologia per valorar la satisfacció.

*Curs imprescindible per a recepcionistes i treballadors en contacte amb clients.*

### **Continguts:**

1. Psicologia i comportament del client
2. Tipus de client
3. La primera impressió del client: que cal saber?
4. Informació i comunicació en els processos inicials: la clau de tot el trajecte
5. Detecció d'oportunitats: cal tenir una bona actitud
6. Procés i Valoració de la satisfacció: metodologia bàsica

Realització: dissabte 20 octubre de 2018. Horari de 9 a 14,30h.

Lloc: Centre Cívic Vallvidrera, Carrer dels Reis Catòlics, 16, 08017 BCN <https://goo.gl/maps/mSjd1Ge8qNC2>

Transport públic: Funicular de Vallvidrera- Baixador Vallvidrera

Preu per jornada: - Fins 3-9-18: 50€ - A partir 4-9-18: 62,5€ - 4 Jornades: 10% descompte  
(Membres de l'Associació de Centres 50% de descompte)

Inscripció: <http://www.acefic.com/wp-content/uploads/inscripcio%CC%81-jornades-m%C3%A0rquet-ing-en-serveis-2018.doc>