



# crear excelente clima con nuestros clientes.

Introducción a los pasos básicos a seguir durante una conversación con un cliente.

Duración: 20 minutos



# crear excelente clima con nuestros clientes

## Objetivos del curso

Nos introduce a la metodología de los cinco pasos básicos a seguir durante una conversación con un cliente. Estos cinco pasos son: preparar, recibir, actuar, ofrecer y agradecer; acompañados con algunos ejemplos de situaciones que nos podemos encontrar en nuestro día a día. Por último, hace hincapié en la importancia de las conversaciones con los clientes, como generadoras de lealtad y de satisfacción del cliente.

## Estructura general del curso

Conceptos clave para generar un buen clima con el cliente

Evaluación final