



tratar con clientes difíciles.

Introducción al trato con clientes difíciles.

Duración: 20 minutos



tratar con clientes difíciles

Objetivos del curso

Plantea que debemos desarrollar una estrategia para poder tratar con aquellos clientes que tienen un nivel de exigencia muy alto, para dar una solución a sus necesidades con la mayor precisión posible. También explica que en estos casos debemos evaluar la relación entre el beneficio y la necesidad. Además, presenta aquellos aspectos que tenemos que tener en cuenta con los clientes difíciles, como lo son: el tono de voz, mostrar evidencias para garantizar nuestros servicios o gestionar nuestras emociones.

Estructura general del curso

Conceptos clave en atención al cliente

Evaluación final