



MANEJO DE OBJECIONES, RECLAMOS DE **CLIENTES Y** **NEGOCIACIÓN EFECTIVA**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Mejorar la capacidad de los participantes para gestionar objeciones y reclamos de clientes de manera efectiva, fortaleciendo la relación con ellos y mejorando los resultados de ventas.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de escucha activa y empatía.
- Aprender técnicas efectivas de negociación para alcanzar acuerdos beneficiosos.
- Implementar estrategias para convertir reclamos en oportunidades de fidelización.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción Al Manejo De Objeciones

- Definición de objeciones y su importancia
- Tipos comunes de objeciones en ventas
- Identificación de objeciones reales y falsas
- Técnicas iniciales para abordar objeciones
- Importancia de la preparación previa

Módulo 2: Estrategias De Escucha Activa

- Concepto de escucha activa y empatía
- Técnicas para mejorar la escucha activa
- Role-playing: Practicando la escucha activa
- Barreras comunes en la escucha activa
- Importancia de la empatía en la resolución de objeciones

Módulo 3: Técnicas De Negociación Efectiva

- Fundamentos de la negociación efectiva
- Estrategias de negociación en ventas
- Cómo crear propuestas de valor
- Manejo de conflictos durante la negociación
- Cierre efectivo de negociaciones

Módulo 4: Manejo De Reclamos De Clientes

- Identificación de tipos de reclamos
- Protocolo para el manejo de reclamos
- Transformación de reclamos en oportunidades
- Estrategias de comunicación en situaciones difíciles

- Seguimiento post-reclamo

Módulo 5: Fidelización De Clientes

- Importancia de la fidelización para el negocio
- Herramientas para medir la satisfacción del cliente
- Programas de fidelización efectivos
- Técnicas para mantener relaciones a largo plazo
- Evaluación de resultados de fidelización

Módulo 6: Casos Prácticos Y Simulaciones

- Análisis de casos de éxito en manejo de objeciones
- Simulaciones de situaciones reales
- Feedback y análisis grupal
- Identificación de áreas de mejora
- Ajuste de estrategias basadas en resultados

Módulo 7: Evaluación Y Cierre Del Curso

- Evaluación de conocimientos adquiridos
- Plan personal de mejoras
- Retroalimentación del curso
- Compromisos y acciones futuras
- Cierre y entrega de certificados

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl