



MASTERCLASS POSVENTA & ATENCION AL CLIENTE



TERRASSA - BARCELONA

DOCENTE EXPERTO:

Manuel Baez

CONSULTOR ESTRATÉGICO

Especialista Postventa y Atención Cliente

FECHA:

18 de Febrero del 2021

DURACIÓN:

4 horas

DIRIGIDO A:

A Gerentes, Jefes de Postventa, Jefes de Taller, Asesores de Servicio y Personal de atención Cliente en el área de Postventa o Taller.

OBJETIVOS:

Obtener beneficios. Dar herramientas para alcanzar objetivos de gestión de ventas. Mejorar la productividad y la calidad de servicio. Potenciar / Optimizar la cartera de clientes. Iniciar un proceso de mejora continua, que nos permita avanzar por delante de la evolución natural del mercado. Alcanzar el éxito personal y profesional como base del liderazgo natural. Aprender a crear un equipo fuerte y motivarlo hacia la calidad de servicio.

TEMARIO GENERAL:

1. La actividad de taller:

- En qué consiste la actividad de taller.
- A través de qué se obtiene la rentabilidad del negocio de taller.
- Equilibrio entre servicio y rentabilidad, la clave del multimarca.
- De reparador a gestor

2. El mercado:

- Puntos fuertes y puntos débiles.
- El parque actual y el parque futuro de vehículos.
- Plataformas digitales de compras de recambios.

3. El nuevo cliente:

- Qué representa el cliente para la empresa.
- Necesidades del nuevo cliente.

4. Recepción cliente-vehículo:

- El proceso y sus procedimientos.
- La importancia de la orden de reparación y el impacto en la rentabilidad del taller.
- La recepción activa, herramientas y medios.
- El procedimiento.

5. Entrega:

- Planificación.
- Explicación de los trabajos y factura.

6. Seguimiento reparación:

- La llamada posterior, el porqué.
- Marketing predictivo.
- Comunicación a través de las redes sociales.
- Acciones de fidelización personalizadas.

ANTES DEL CIERRE DEL CURSO:

Consultas técnicas
Ruegos y preguntas
Entrega de Diplomas

LUGAR DEL CURSO:**GRUPO VAGINDAUTO**

Calle Colom Nº 408 Planta 2 Local 1
08223 - Terrassa (Barcelona)
T. 937 315 577
E-mail: info@vagindauto.com

ALOJAMIENTO ESPECIAL CLIENTES:

Consulta nuestras Tarifas vigentes de Hoteles concertados en la pestaña "DESCARGAS" de nuestra web.

HORARIO DEL CURSO:

Tarde: 15.00 a 19.00 horas

PRECIO:

Gratuito Financiado por Grupo Vagindauto

PLAZO MÁXIMO DE INSCRIPCIÓN:

Confirмен su plaza antes del 15 de Febrero del 2021

Dpto. Formación
GRUPO VAGINDAUTO
Car Diagnostic Systems