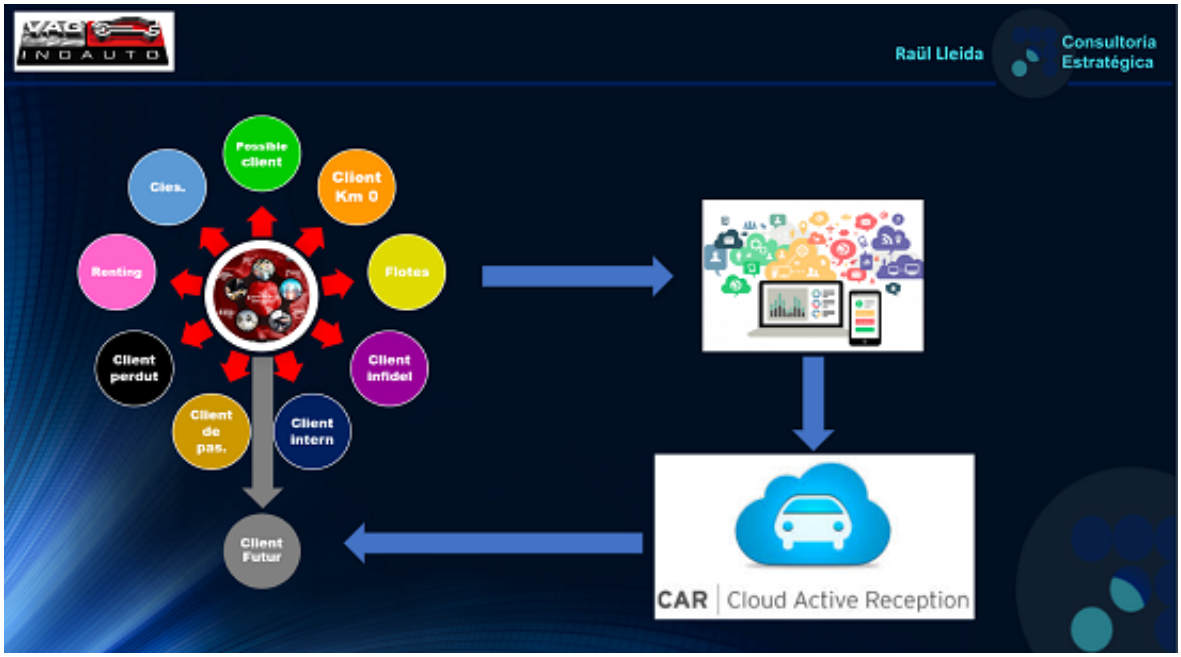
Colabora:

Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament

Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

FONDO SOCIAL EUROPEO

TOUR POSTVENTA & ATENCION AL CLIENTE



TERRASSA - BARCELONA

DOCENTE EXPERTO:
CONSULTOR ESTRATÉGICO
Especialista Postventa y Atención Cliente

FECHA:
4 – 5 de Septiembre del 2020

DURACIÓN:
16 horas + Descarga de información adicional por el alumno en nuestro WebSite.

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:

Bloque 1

1. **El mundo Avanza 1**
2. **Cliente o Jefe 1**
3. **Experiencia de compra 2**
4. **Clientes disponibles en nuestro negocio 2**
5. **Características del Cliente 2**
6. **Sensaciones del Cliente 2**

Bloque 2

7. **Nuestra principal herramienta las personas 3**
8. **Cualidades y defectos del personal de atención al Cliente 3**
9. **Funciones del personal de atención al Cliente 3**
10. **Los 4 pasos del Cliente 3**

Bloque 3

11. Las herramientas TIC, el futuro del taller 3
12. ¿Qué es Car Cloud? 4
13. El día a día con Car Cloud tu nuevo y eficaz colaborador 4
14. Imagen, transparencia, beneficio económico/temporal, las ventajas de la herramienta Car Cloud 4

Definición Bloque 1

1. El mundo Avanza

Introducción a como está cambiando el mundo rápidamente en conceptos de tecnología y comunicación, lo que hace a los Clientes más exigentes y preparados con la demanda de servicios.

2. Cliente o Jefe

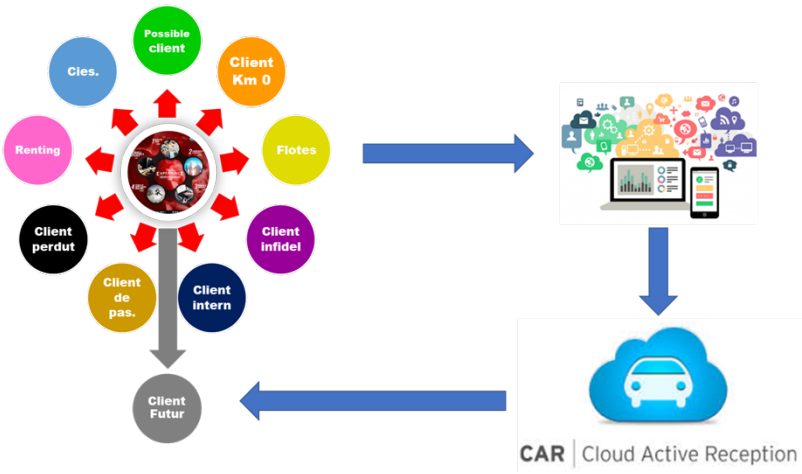
Reflexión con los participantes sobre el concepto de quién es el Jefe dentro de nuestro negocio, ¿realmente saben quién paga su sueldo?

3. Experiencia de compra

Definición de Experiencia de compra como objetivo al que hay que llegar para superar las expectativas del Cliente. Análisis de los tipos de Experiencia de compra y cuál es el más habitual en el negocio de la postventa.

4. Clientes disponibles en nuestro negocio

Definición y análisis de los perfiles de persona que pueden demandar nuestros servicios, clientes pasados, presentes y futuros.



5. Características del Cliente

Lograr entre todos los participantes por medio de la reflexión obtener el mayor número de características que definen a un Cliente.

6. Sensaciones del Cliente

Todos somos Clientes, debemos de saber que sentimos nosotros para saber lo que siente el Cliente que visita nuestras instalaciones. Conocerse a uno es conocer al otro. Concepto empatía comercial.

Definición Bloque 2

7. Nuestra principal herramienta las personas

Motivar al Equipo de atención al Cliente como la principal herramienta de trabajo para obtener una experiencia de compra positiva por parte del Cliente.
La importancia del trato personal unido al trabajo en equipo, es el éxito de todo negocio.

8. Cualidades y defectos del personal de atención al Cliente

Definir de forma conjunta las cualidades que hay que tener para atender al Cliente. Cualidades innatas vs carencias. Analizar los defectos personales y buscar posibles causas y soluciones.

9. Funciones del personal de atención al Cliente

Definir de una forma general y por orden de importancia cuales son las funciones que debe realizar el personal de atención al Cliente para obtener un buen resultado de cada acción así como un mayor rendimiento de su trabajo.

10. Los 4 pasos del Cliente

En la visita del Cliente a la instalación, debemos ser nosotros los que nos adaptemos, en la mayoría de lo posible, a él y sus necesidades y no él a nosotros. Teniendo este concepto como premisa, será mucho más sencillo superar sus expectativas, Por este motivo, hay que conocer muy bien los pasos que realizar un Cliente en la demanda de un servicio.

En nuestro caso estos pasos son 4: **Cita, Recepción, Estancia y Entrega.**

Definiremos cada uno de ellos con procesos y acciones determinadas que nos harán entender lo fácil que resulta dar al Cliente una Experiencia de compra sorprendente con un mínimo esfuerzo.

Definición Bloque 3

11. Las herramientas TIC, el futuro del taller

El futuro nos plantea la gestión de grandes datos como medio de información para rentabilizar nuestros negocios, a la vez que se nos va a pedir nuevos métodos de comunicación con nuestros clientes para poder ofrecer el servicio que estos demanden. Son las herramientas TIC, la que nos ayudaran en nuestro día a día antes este nuevo reto de información y comunicación.

12. ¿Qué es Car Cloud?

Una herramienta TIC que te permitirá trabajar diariamente de una forma más eficaz, mostrando una imagen tecnológica actual, que cubrirá tus necesidades y las de tus Clientes. Información y comunicación en la palma de la mano.

13. El día a día con Car Cloud tu nuevo y eficaz colaborador

Una aplicación fácil e intuitiva que te permitirá mantener una comunicación directa y transparente con tus Clientes, manteniéndolos informados desde la entrada del vehículo hasta la retirada del mismo, conociendo su estado y las necesidades del mismo.

14. Imagen, transparencia, beneficio económico/temporal, las ventajas de la herramienta Car Cloud

Desde el proceso de la cita, pasando por la llegada del vehículo, la estancia y la retirada, podrás ofrecer a tus Clientes un informe detallado del estado del vehículo, las acciones necesarias que aparezcan durante la intervención por medio de la realización de un video y el comunicado de retirada, entre otros procesos, una aplicación que te posicionará en las necesidades actuales del mercado.

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:
Mañana: 09.00h a 13.00 horas - Tarde: 15.00 a 19.00 horas

HORARIO COMIDA:
13.00 - 15.00 horas. (Comida NO esta incluida en el precio)

PRECIO:
400€ + IVA (Plazas limitadas) - 2ª persona misma empresa 20% de descuento.

RESERVA DE PLAZA:
BANCO SABADELL

IBAN ES06 0081 0263 13 0001305736 – BSAB ESBB

NOTAS:

- La asistencia al curso está garantizada una vez se realice la transferencia bancaria del importe del mismo y se remita el correspondiente justificante de pago vía correo electrónico.

- En caso de inasistencia al curso, Grupo Vagindauto se reserva el derecho de aplicar un cargo de 50 euros, a descontar del precio percibido, en concepto de gastos ocasionados tales como: menú restaurante, manual didáctico, material, diploma imprenta, aplicándose el diferencial, que quedará en depósito, como pago a cuenta de nueva formación o adquisición de producto ofertado en catálogo de Grupo Vagindauto.

- Grupo Vagindauto, dadas las especialidades en cuanto a la duración del curso, se reserva la facultad de poder "suspender" la realización del curso para el caso de que, llegados 10 días con anterioridad al inicio del mismo, no se contara con el quórum mínimo de asistencia. En dicho caso Grupo Vagindauto reembolsará el importe abonado por el curso, así como los costes del seguro de cancelación de viaje, exclusivamente, motivo por el cual se recomienda que se contrate dicho seguro de cancelación.

PLAZO MÁXIMO DE INSCRIPCIÓN:
Confirmen su plaza antes del 1 de Septiembre del 2020

Dpto. Formación
GRUPO VAGINDAUTO
Car Diagnostic Systems