



PROGRAMA “PREMIUM”

LA FORMA EFECTIVA EN LA
RELACIÓN CON EL CLIENTE

ES EL MOMENTO DE RECUPERAR EL ENTUSIASMO DE LAS PERSONAS PARA UNA ÉPOCA DE DESPEGUE

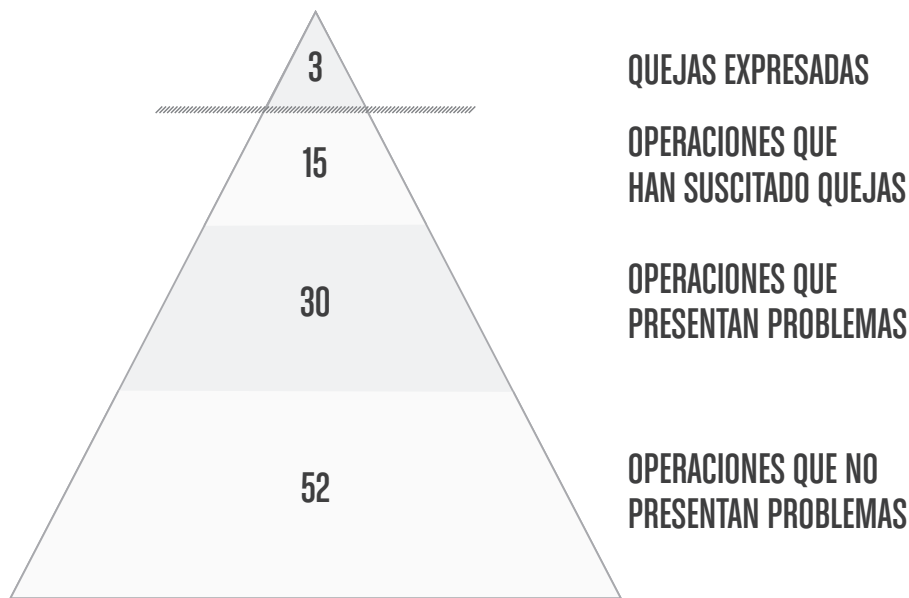
Un programa formativo especialmente diseñado para el personal de soporte del despacho (*back office*) que está permanentemente en contacto con el cliente (técnicos auxiliares, secretarías, recepcionistas, asesores junior, administrativos).



“” **Las empresas nos piden; consigan que mis empleados sonrían más**
(Instituto Disney)

Cada vez son más los clientes que no expresan sus quejas, simplemente cambian de proveedor y la lista de la competencia con este cliente cada vez tiene más nombres. Este daño oculto no se traduce directamente en los balances de forma inmediata, pero a la larga se encuentra.

Según las investigaciones realizadas, solamente tres de cada 100 clientes expresan su insatisfacción, pero hay muchos más que no la expresan.



El cuadro siguiente sobre la intención de compra es también ilustrativo de esta realidad:

Intención de volver a comprar:

Ningún problema	92%
Problema sin queja	78%
Problema con queja e insatisfacción en la tramitación	46-76%
Problema con queja y satisfacción en la tramitación	91%

Las cifras son elocuentes por sí mismas y no hace falta más comentario. Hoy los *clientes exigen*:





Esto además se incrementará en el futuro. Pero la cosa no se queda aquí, pues hay otro comentario importante: Un *Cliente insatisfecho* se lo dice al menos a *otros nueve posibles clientes*, en cambio un *Cliente satisfecho o entusiasta* se lo dice a *otros cinco clientes*. Esto quiere decir que muchas veces facilitamos el camino a nuestra competencia.

LOS CLIENTES SON CADA VEZ MÁS EXIGENTES

¿Qué podemos hacer para conseguir más clientes satisfechos y minimizar los insatisfechos?

Movilizar a todo el personal en contacto con los Clientes hacia una mejora de sus relaciones y esto se traduce concretamente en:

- Facilitar el cambio en las relaciones de los empleados con los clientes, ayudando a descubrir los beneficios que se obtienen para el empleado al atender bien a los clientes.
- Formar al personal, que está en contacto con el Cliente, sobre cómo atenderlo y cómo satisfacer sus necesidades.
- Conseguir que estos cambios permanezcan después de realizado el programa.

En definitiva esto es el PROGRAMA "PREMIUM"

¿POR QUÉ ES ESPECIAL ESTE PROGRAMA "PREMIUM"?

Los clientes nuevos son cada vez más difíciles de conseguir, por lo tanto, una de las claves es mantener los clientes actuales. Hasta este momento los programas que se realizan son simplemente cursos de formación o bien charlas cargadas de buenas intenciones. Tanto en un caso como en otro, los efectos suelen durar hasta pasar la puerta del aula. Se necesita algo más. **Desde hace más de 20 años, AMADO CONSULTORES está realizando programas encaminados a conseguir resultados consistentes y duraderos, todo ello unido a la experiencia acumulada de los SERVICIOS A DESPACHOS PROFESIONALES han conseguido poner en marcha un programa muy simple pero muy efectivo.**

Descubra por sí mismo que:

- Ayudar a satisfacer las necesidades del Cliente da beneficios a la persona y a la empresa.
- El Cliente nos ayuda pagando por nuestros productos o servicios.

Los empleados que han realizado el programa "Premium" han adquirido algo más que simples conocimientos. En primer lugar se sienten mejor consigo mismos y con su trabajo, y en segundo lugar saben cómo afrontar las relaciones con el Cliente para conseguir resultados positivos.

No es un programa ajeno al empleado, sino que se le trata como persona y se le facilita el camino para descubrir la rentabilidad de unas buenas relaciones con el Cliente. Entonces, el cambio empieza por la persona como persona y no como empleado; el paso hacia la mejora es continuo.



Todo se enfoca a un cambio de actitud en la relación con el Cliente.

Ayudamos al Cliente y el Cliente nos ayuda

MEJORAR LAS RELACIONES CON EL CLIENTE DA BENEFICIOS

CLIENTE SATISFECHO

Promedio de compras anuales	x	Años de compras leales	=	Valor total del cliente	x	Nº de ventas nuevas por cliente satisfecho	=	Cantidad total de negocio total
5.000 €	x	10	=	50.000€	x	5	=	250.000€

CLIENTE INSATISFECHO

Promedio de compras anuales	x	Años de compras leales	=	Valor total del cliente	x	Nº de ventas nuevas por cliente insatisfecho	=	Cantidad total de negocio despreciado
5.000 €	x	10	=	50.000€	x	9	=	450.000€

El costo oculto que tiene la no satisfacción del Cliente se traduce en resultados de pérdidas o ganancias, ya que no debemos olvidar que las actividades del marketing tradicional solamente venden una vez y es el marketing interactivo el que consigue vender continuamente

Los clientes y los empleados son el capital de la empresa

Dentro de los descubrimientos más tangibles de este programa está el hecho de que los empleados se dan cuenta, en primer lugar, de que el Cliente es un capital muy valioso para la empresa, pero que ellos mismos también lo son. En segundo lugar, que ayudando al Cliente a satisfacer sus necesidades se están ayudando a sí mismos, tanto a nivel personal como a nivel profesional. En consecuencia se evitan las discusiones y el poner pegos a los clientes.



Otro aspecto es el descubrimiento de la necesidad de la cooperación entre los distintos empleados, en definitiva todos se necesitan en la tarea común de mantener e incrementar los clientes, lo cual de forma indirecta redundará en una mayor implicación en la empresa.

Finalmente, diremos que la hora de cuidar de las máquinas de la empresa ya ha pasado, ahora es el momento de cuidarse de las personas.

LOS RESULTADOS DE "PREMIUM" PERMANECEN EN EL TIEMPO

En definitiva el programa "Premium", responde a:

- La necesidad que tenemos del Cliente.
- La interdependencia de las dos partes.
- Cómo ayudarse a sí mismo.
- Cómo ayudar al Cliente.
- Cómo ayudar a los compañeros.
- Integrarse mejor en el trabajo y en la empresa.

Todo ello está enfocado para conseguir un incremento en la rentabilidad, que los empleados trabajen sabiendo lo que se espera de ellos, que existan menos quejas de los clientes y mayor fidelidad de la clientela.

INCREMENTE RENTABILIDAD Y BENEFICIOS CON EL PROGRAMA PREMIUM

Opciones del Programa Premium

TIEMPO

- » Una sesión de ocho horas.
- » Dos sesiones de cuatro horas.

ESPECIALIZACIÓN

- » Servicio general para toda persona de trato con el público.
- » Programa a medida.

SEGUIMIENTO

- » Programa de cuatro horas de sesión de seguimiento.
- » Programa mensual de seguimiento.

AMPLIACIÓN

- » Programa para situaciones "delicadas"
- » Auditoría de Servicio al Cliente.

ES EL MOMENTO DE RECUPERAR EL ENTUSIASMO DE LAS PERSONAS PARA UNA ÉPOCA DE DESPEGUE

“” *El objetivo es conseguir averiguar la manera de interesar a nuestros clientes haciendo muchas pequeñas cosas muy bien*
(Instituto Disney)

Solicite una propuesta personalizada, sin compromiso alguno:

formacion@amadoconsultores.com

902 104 938

AMADO
CONSULTORES

www.amadoconsultores.com