



Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes. Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: "Yo gano - Tú ganas". Conocer cómo gestionar las reclamaciones. Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias. Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas

Con CD:

No

Horas:

50 Horas

Páginas:

160 Páginas

Objetivos:

- Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes.
- Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: "Yo gano - Tú ganas".
- Conocer cómo gestionar las reclamaciones.
- Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias.
- Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas

Contenido

PRELIMINARES BÁSICOS DE LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

- ¿Es el beneficio la medida de la eficiencia?.
- ¿Qué aportan los beneficios a la sociedad?.
- El cliente "punto de mira" en la organización.
- Anticipación en crisis.
- ¿Cómo afectan los cambios a una empresa en un mercado de competencia perfecta?.
- Finalidad de la gestión.
- Distintas formas de organización empresarial.
- El control de gestión.
- Planificación de la empresa.

ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA EMPRESA

- Definición de empresa.
- La empresa como organización.
- Elementos y funciones de una empresa.
- Tipos de empresas.
- El fin social de la empresa.
- El ciclo contable.
- Empresa. Establecimientos de objetivos.
- Empresa. Medición de objetivos y cultura empresarial.

LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y SU ENTORNO. OBJETIVOS

- El entorno próximo.

- El entorno general.
- La competencia como factor del entorno exterior.
- Objetivos corporativos y estrategia.
- Fijación de los objetivos.
- ¿Qué objetivos persigue la empresa?.

CUALIDADES Y CONOCIMIENTOS DE UN BUEN GESTOR. COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE CRISIS

- Relaciones a otros niveles superiores de la organización.
- Los distintos enfoques en la gestión empresarial.
- Consecuencias de esta relación interprofesional.
- El empresario de éxito.
- ¿Por qué es importante comunicar?.
- Consejos para la comunicación en tiempos de crisis.
- Consejos para que gaste menos en la comunicación de su empresa.

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN

- Características de una correcta comunicación.
- Estrategia de la comunicación.
- Factores en la estrategia de comunicación.
- Prioridades en la comunicación.
- Eficiencia en los canales de comunicación.
- Estrategias de comunicación en situaciones de crisis.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- La administración de los recursos humanos.
- Los reglamentos internos.
- Contratación y evaluación.
- Formación.
- Las relaciones laborales y los salarios.
- Gestión del departamento de recursos humanos en tiempos de crisis.

GESTIÓN COMERCIAL Y ACTUACIONES PARA COMBATIR LA CRISIS

- El concepto de demanda y sus categorías.
- El comportamiento de compra.
- Nociones básicas sobre el concepto de segmentación de mercados.
- Conceptos importantes en la gestión comercial .
- La publicidad: conceptos básicos.
- Actuaciones de gestión comercial para combatir la crisis.

FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

- Las funciones básicas de la estrategia.
- Marketing estratégico.
- Crecimiento y desarrollo.
- Los beneficios que aporta la planificación estratégica.
- Factores que afectan a la planificación.
- Estrategias prácticas para tiempos de crisis.

EL CONSUMIDOR

- Concepto de consumidor.
- Historia del concepto de consumidor.
- El comportamiento del consumidor.
- Tipos de consumidor.
- Target Group.
- La decisión de compra.
- Comportamiento del consumidor en tiempos de crisis.

CRISIS, ASPECTOS FUNDAMENTALES

- Requisitos para que una empresa tenga éxito en tiempos de crisis.
- ¿Cómo nos ayuda la tecnología a superar este período?.
- Algunas formas de mantener el crecimiento durante la recesión.
- Errores ante una situación de crisis económica.
- Concurso de acreedores.
- Indicadores para saber que la crisis ha terminado.

Cuestionario