

Taller

Cómo crear experiencias memorables y fidelizar nuestros clientes

“Herramientas prácticas para aumentar la fidelidad de sus clientes y lograr que el negocio de la empresa sea más rentable”



7 y 9 mayo
2024



Online
Zoom



GESTIÓN
EMPRESARIAL
INTEGRAL



www.altaglatam.com



altagconsulting@altaglatam.com



Si queremos que nuestros clientes quieran hacer negocios con nosotros por mucho tiempo debemos:

- Compartir valores (¿que enemigo común tenemos?).
- Generarles bienestar y experiencias memorables.
- Lograr que su relación con nosotros sea un hábito más que una evaluación permanente.

En el contexto actual, conseguir nuevos clientes es un desafío muy difícil y mucho más costoso que retener a los que ya tenemos.

Satisfacer las expectativas de nuestros clientes actuales es condición necesaria para que quieran seguir haciendo negocios con nosotros, pero no es suficiente.

Las estadísticas nos dicen que en promedio el 14% de los clientes nos abandonan año a año. Y dentro de ese 14% hay clientes que han manifestado estar satisfechos e incluso nos recomendarían.

¿Qué hacen las empresas que construyen vínculos estrechos y duraderos con sus clientes?

¿Qué valores compartimos con nuestros clientes?



- Descubrir herramientas de medición de la satisfacción de clientes.
- Entender las bases para la construcción de una cultura de servicio en la empresa.

Objetivos

- Conocer las claves para que los clientes sean fieles y quieran hacer negocios con nosotros permanentemente en lugar de tener que “seducirlos” para que lo hagan.
- Aprender a construir el “mapa de empatía” de nuestros clientes.
- Saber dibujar el mapa de la experiencia de nuestros clientes con nuestra empresa y todos los momentos de la verdad.
- Conocer herramientas que permitirá entender los componentes que determinan la percepción que el cliente tiene de nosotros y sus expectativas

Metodología

Este programa apunta a que los participantes adquieran herramientas prácticas y probadas para mejorar el servicio al cliente, los resultados comerciales, aumentando la fidelidad y logrando que el negocio de la empresa sea más rentable.

Es práctico, dinámico, interactivo con alta participación de los asistentes.

Quienes no pueden dejar de asistir

El programa está dirigido a Directores, Gerentes Generales, Gerentes Comerciales, Gerentes de Marketing, Gerentes de Ventas, Supervisores o Coordinadores de Fuerzas de Ventas, Asesores de Ventas y todas aquellas personas y organizaciones con interés en fidelizar a sus clientes y convertirlos en fanáticos de su marca.



- Momentos de la verdad gratamente memorables
- Satisfacción = Percepción – Expectativas.
- Gestión efectiva de quejas.
- Cultura de Servicio.
- Encuestas. NSC, NPS, CES
- CRM, claves para implementarlo con éxito.

Programa

- ¿Por qué Compran los Clientes?
- ¿Qué nos compran nuestros clientes vs que les entregamos?.
- Estrategia comercial basada en el cliente y en las relaciones de largo plazo. - Valor de por vida del cliente
- Conocimiento de nuestros clientes. De Datos a Información y de Información a Conocimiento.
- Análisis y Segmentación:
 - Segmentación RFM.
 - ¿Quiénes son nuestros mejores clientes?.
 - Mapa de Empatía.
- Analíticas Comerciales
- Mapa de la experiencia del cliente

Conferencista

Edward Mc Cubbin



Master en Administración de Empresas. Mención de Honor Universidad Adolfo Ibañez de Chile. Licenciado en Gerencia de Empresas. Universidad ORT.

Programa de Especialización “Challenges for the Large Corporation Programme (Estrategia Corporativa) INSEAD Francia; “Programa de Dirección Estratégica de Empresas de Servicios”, Universidad Ibañez; “Programa de Dirección General” – ACDE – IAE (Argentina), entre otros.


Co Fundador y Director Ejecutivo de ALTAG; Director Comercial Harvard Business Review América Latina (2002-2005); Director Comercial AMERICA ECONOMIA Uruguay y Paraguay (1992-2005).

Conferencista y consultor en temas comerciales en países como Argentina, Bolivia, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay



Información General

 7 y 9 de mayo de 2024

 De 11:00 a 13:00
hora Uruguay.


 Zoom

 Inversión

- Inscripción general
US\$ 100
- Inscripción antes
del 26 de abril
US\$ 80
- Consulte por
inscripciones
corporativas

 www.altaglatam.com

 altagconsulting@altaglatam.com

 +598 97 904 794