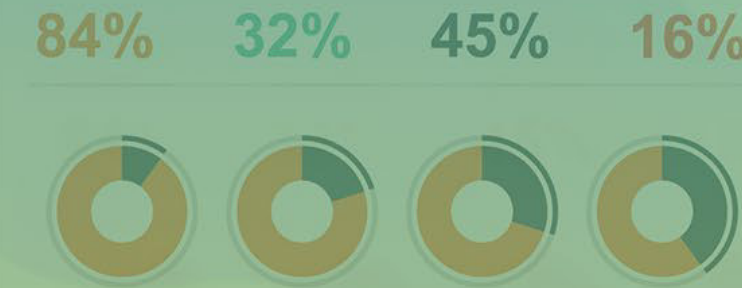




GRUPO DAPEN

Consultoría de
formación y desarrollo

► SOLUCIONES FORMATIVAS PARA EQUIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN COMERCIAL



1 PRESENTACIÓN

2 SOLUCIONES FORMATIVAS

- ◆ EXPERIENCIA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE
- ◆ EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN INTERNA
- ◆ LIDERAZGO, GESTIÓN DE EQUIPOS Y MOTIVACIÓN
- ◆ VENTAS: ESTRATEGIA COMERCIAL



Dirección: Carrer de Sant Vicent Màrtir,
83-4-1, 46007 València. (Junto a Plaza
España). Fácil acceso a través de metro,
autobús y tren de cercanías.

Teléfono: 963 219 190 – 672 137 511

Horario de apertura: 9:30-13:30 y
16:30-21:00



GRUPO DAPEN PRESENTACIÓN

En Grupo Dapen sabemos que el aprendizaje y la formación continua de las personas que componen una organización o empresa, son las auténticas vías para que ésta logre sus objetivos.

Desde nuestra área de Consultoría de Formación, diseñamos y ejecutamos planes personalizados de formación a medida para las empresas y trabajadores. Abarcamos todo el proceso formativo, incluyendo los servicios de asesoramiento, diseño e impartición de acciones formativas.

Modalidad presencial,
videoconferencia u online.

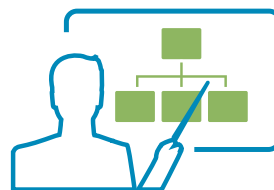


ANÁLISIS DE NECESIDADES

Estudiamos y valoramos propuestas en función de las necesidades de cada empresa en particular.

SOLUCIONES DE FORMACIÓN

Proponemos acciones e itinerarios formativos a medida en modalidad presencial, videoconferencia u online.



APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Puesta en marcha de las soluciones formativas, evaluación de los módulos y mejora de los resultados.

BONIFICAMOS LA FORMACIÓN

Somos un centro autorizado para desarrollar las funciones de coordinación, gestión y ejecución de la formación bonificada de las empresas.



GRUPO DAPEN PRESENTACIÓN

CONSULTORIA

Detección de necesidades

Plan formativo a medida por sector y empresa.

Sugerencia de la formación mínima para el desempeño óptimo del trabajo según necesidades.

Diseño de planes formativos

Detectamos las particularidades de cada empresa para elaborar planes concretos y estrategias de actuación eficaces.

Facilitamos todos los recursos necesarios y llevamos a cabo una evaluación de los objetivos y resultados.

Planificación y ejecución de las acciones formativas

Asesoramos en la elección de cursos especializados por sector y puesto de trabajo.

MODALIDADES



PRESENCIAL EN AULA / IN COMPANY

Formación presencial en nuestras aulas.

Formación In Company: el equipo docente se desplaza al lugar de trabajo con los medios necesarios para impartir el curso.

E-LEARNING / SEMIPRESENCIAL

Realiza tu formación desde casa u oficina y a tu ritmo y no dudes en mejorar tus habilidades profesionales. Formación a distancia, sin desplazamientos y sin horarios.



BLENDED

Combinación de parte de la formación presencial en el aula y parte e-learning que permite optimizar el tiempo y los recursos de la persona que recibe la formación.

Detectar necesidades
▼
Diseñar plan
▼
Planificar y ejecutar acciones



▶ EXPERIENCIA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE

El éxito de una empresa está estrechamente vinculado a la solución de demandas de sus clientes, por ese motivo en nuestros cursos de Experiencia del Cliente nos centramos en la anticipación y la satisfacción del clientes, mediante el uso de herramientas que interactúan con él, ofreciéndole el asesoramiento necesario.

▶ FORMACIÓN A MEDIDA

● Atención al cliente

Aprendemos a concienciar del impacto de nuestra gestión en la satisfacción de los clientes. Dotaremos a los gestores de las habilidades, competencias y capacidades necesarias para lograr la excelencia en Atención al Cliente.

Mejorará la gestión, poniendo en práctica técnicas de comunicación eficientes ante las reclamaciones.

● Atención al cliente y reclamaciones

Una de las cuestiones que plantea mayor dificultad es la de transmitir confianza y profesionalidad a los clientes cuando no hemos respondido a sus expectativas iniciales. Siendo en estos casos cuando más se necesita ofrecer un trato diferencial.

Por este motivo, es necesario promover las bases de gestión para las reclamaciones, estableciendo una gestión unificada en la resolución de quejas y reclamaciones.

● Customer Experience

Enseñamos las metodologías y herramientas que permiten evaluar, diseñar y desarrollar una excelente experiencia de cliente o customer experience (CEX).

Podrás realizar un seguimiento, actuar y mejorar cada punto de tu relación con el cliente, entendiendo los temas que le preocupan y estableciendo conversaciones con él. Anticipa el comportamiento de los clientes para plantear soluciones.

APRENDE...

Satisfacción del cliente
Comunicación eficaz
Mejorar la experiencia del cliente
Solución de reclamaciones



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online

▶ EXPERIENCIA DEL CLIENTE: CUSTOMER EXPERIENCE

- **Principios básicos en la gestión de cobros telefónicos**

Reducir al máximo los impagados mediante una gestión ágil y eficaz. Aprende a preparar las llamadas de gestión de cobros. Identificar las excusas del mal pagador y conocer las técnicas para rebatirlas.

- **Atención al cliente: canales escritos**

Este curso está dirigido a los diferentes departamentos de las compañías que están acostumbrados a interactuar presencialmente con sus clientes y necesitan desarrollar habilidades para llevar a cabo esta atención por otros canales diferentes (teléfono, chat, email).

APRENDE...

Gestión de cobros
Herramientas de atención
telefónica, chat o email



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online



EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN INTERNA

En los equipos de trabajo existen dificultades comunicativas que generan disfuncionalidades. Por ese motivo, nuestras formaciones de Experiencia del Empleado están orientadas a la mejora del compromiso y la motivación, fomentando el trabajo de equipos y la comunicación entre empleados.

FORMACIÓN A MEDIDA

• Generando sinergias

Con el taller “Generando Sinergias” se pretende generar espacios de desarrollo para fomentar el clima de colaboración entre empleados, favoreciendo las sinergias que se crean a través del conocimiento personal y trabajo en equipo.

Una sesión diseñada para trabajar en equipo de forma creativa y lúdica, fortaleciendo los lazos personales y la implicación en un proyecto común.

• Trabajo en equipo y motivación

Formación orientada a sensibilizar y motivar sobre el trabajo en equipo adquiriendo diferentes técnicas de trabajo personal con las que conseguir mayor eficiencia, y mejorando la relación entre los miembros a través de la comunicación y gestión del cambio.

• Gestión del tiempo

El objetivo de este curso es aprender técnicas eficaces de organización del tiempo para cumplir los objetivos profesionales y personales evitando el estrés.

Identifica los factores que dificultan una buena gestión del tiempo y aprende a combatir a los ladrones del tiempo que nos alejan de la efectividad personal.

APRENDE...

Implicar equipos de trabajo
Motivar a los integrantes de un equipo
Organizar tu tiempo



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de los programas



Modalidad presencial, videoconferencia u online



▶ LIDERAZGO, GESTIÓN DE EQUIPOS Y MOTIVACIÓN

Las formaciones en liderazgo, motivación y gestión de equipos orientan a los trabajadores a un enfoque relacional, ofreciendo técnicas y herramientas efectivas que mejoran los ratios de conversión y el nivel de fidelización de los clientes.

▶ FORMACIÓN A MEDIDA

● Gestión de equipos

Con esta formación, se pretende dotar a los responsables de un equipo, de los conocimientos y técnicas necesarias para el ejercicio de un liderazgo eficaz.

El curso pretende que tomes conciencia del rol que desempeña el responsable de un equipo.

Conocerás las claves de la motivación personal y aprender a liderar acciones encaminadas a este objetivo.

● Liderazgo Ágil

Conocimiento de la cultura y metodologías “Agile” para realizar cambios de mindset y maneras tradicionales de funcionar.

Un líder “Agile” tiene que desarrollar nuevas habilidades y competencias que le permitan impulsar e implantar con éxito el cambio de cultura que exige la metodología Agile. Cambios de estructura, sistemas de trabajo, tipos de análisis, organizacionales y documentales.

● Gestión de reuniones eficaces

Para preparar las reuniones con eficacia. Dirige y dinamiza distintos formatos de reuniones: de información, de decisión, de proyecto, de resolución de problemas, de intercambio de experiencias, etc.

Lograrás la participación activa de los miembros del grupo.

Crearás las condiciones de éxito de modo que el plan de acción sea concreto y que la reunión consiga resultados.

Gestiona confrontaciones, comportamientos y situaciones difíciles.

APRENDE...

Introducción a “Agile”
Cultura y principios ágiles
Gestión de equipos
de trabajo
Formatos de reuniones



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online

▶ VENTAS: ESTRATEGIA COMERCIAL

Nuestras formaciones en ventas orientan a los equipos comerciales hacia un enfoque relacional y, de esta manera, diferenciarnos con propuestas a medida que respondan exactamente a lo que los clientes desean conseguir.

▶ FORMACIÓN A MEDIDA

● Ventas cliente difícil

Los asesores comerciales están permanente expuestos a enfrentarse a clientes complejos. Nos podemos encontrar con clientes que por más que les ofrezcamos algo ventajoso, quieren dirigir y apropiarse de la negociación, intentando constantemente imponer su voluntad.

Por este motivo, es necesario dotar a las personas que están en primera línea de gestión de técnicas de comunicación asertiva, de modo que su actividad comercial se oriente hacia la efectividad. Todo ello, sin que su bienestar emocional se vea afectado.

● Técnicas de venta virtual

Vivimos tiempos de cambios y de desafíos en el área de las ventas.

Teniendo en cuenta que la situación actual nos ha obligado a adaptar las relaciones comerciales, es necesario el dominio de los entornos de comunicación virtuales, para poder potenciar la efectividad comercial. Este curso dotará a los participantes de las competencias necesarias para utilizar las herramientas virtuales de manera adecuada.

APRENDE...

Tipologías de clientes
Comunicación asertiva
Gestión de clientes
Proactividad



Horario a medida
Fechas flexibles



Adaptación de
los programas



Modalidad presencial,
videoconferencia u online





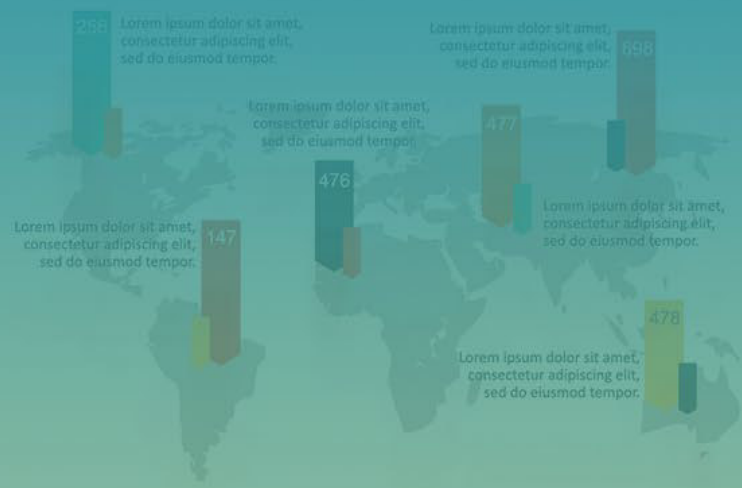
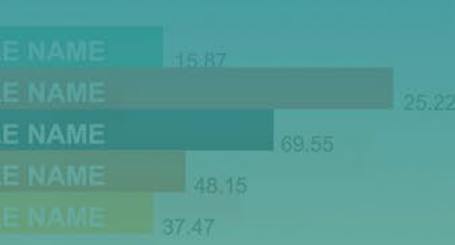
GRUPO DAPEN

grupodapen.com

C/ Sant Vicent Màrtir, 83-4-1, 46007 València.

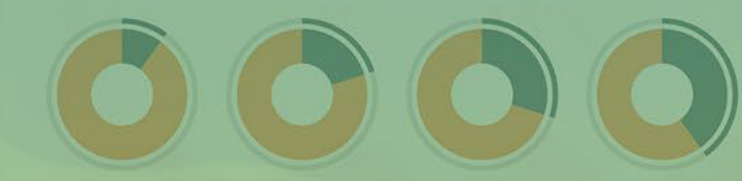
Teléfono: 963 219 190 – 672 137 511

info@grupodapen.com



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur.

84% **32%** **45%** **16%**



amet,
elit,
or
dolore
ad
strud.

