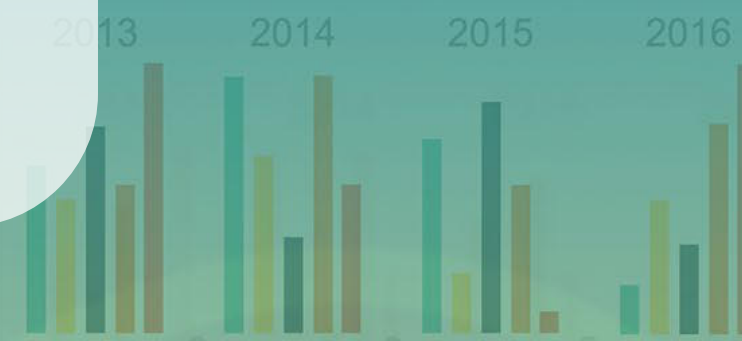
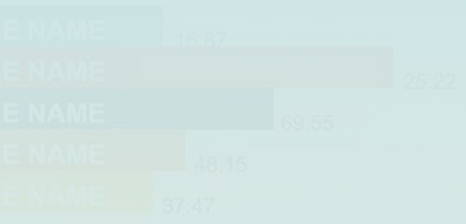




GRUPO DAPEN

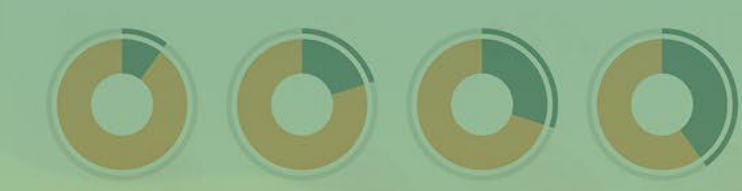
Consultoría de formación y desarrollo

► SOLUCIONES FORMATIVAS EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Placeholder text: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur...

84% 32% 45% 16%



amet, elit, or dolore ad strud.



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.

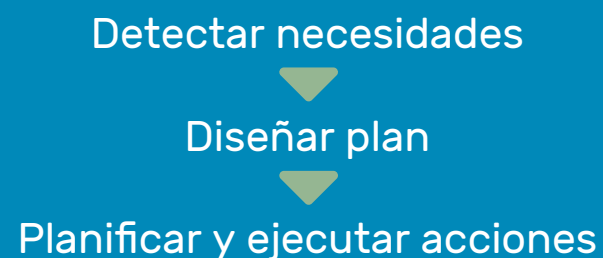
Diseño de planes formativos

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.



▶ 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





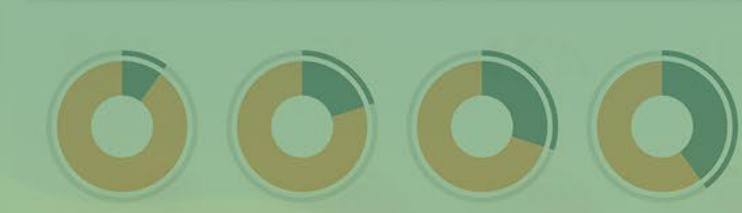
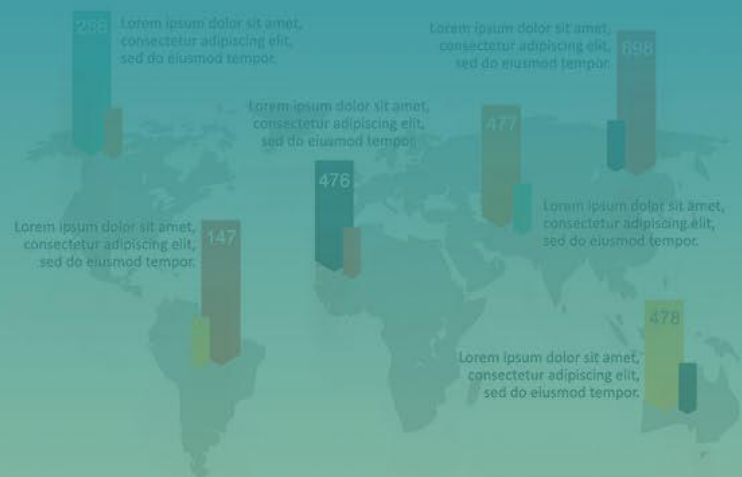
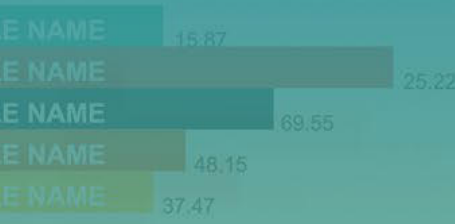
GRUPO DAPEN

grupodapen.com

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

Teléfono: 963 219 190 – 672 137 511

info@grupodapen.com



amet, elit, or dolore ad strud.

