

Técnicas de Relaciones Públicas y calidad de servicio al cliente

Curso de Renovación, destinado a aquellas personas tituladas y en activo que quieran actualizarse en distintos aspectos de la Atención y el Servicio al Cliente relacionados con la profesión de azafatas o relaciones públicas.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Conocer y aplicar las técnicas de atención al cliente que generen el bienestar del mismo durante su estancia en una compañía de servicios, sea ésta de transporte, relaciones públicas o de turismo.
- Dotar a los profesionales en activo, de conocimientos relacionados con los hábitos sociales del cliente para mejorar la comunicación y lograr que la atención sea más profesional y personalizada.
- Estar más atentos a las necesidades de los clientes. Sorprenderles para que la estancia sea inolvidable.
- Ser capaz de solucionar imprevistos y necesidades especiales, todo ello con una actitud positiva y animada.

¿Qué aspecto diferenciador tienen nuestros cursos?

- Su forma de tratar los contenidos del curso reflejan un enfoque innovador porque combinan técnicas de animación e interpretación de rol.
- La satisfacción del asistente es lo primero.

CONTENIDOS

1. El servicio al cliente en una compañía de transporte.

2. Atención al cliente. Las relaciones públicas.

- ¡A su servicio!.
- Auto-Evaluación.
- La disposición para ayudar a los clientes.
- La sonrisa.
- Razones para cuidar el trato como base al programa de calidad.
- Riesgos para conseguir la calidad requerida.

- Las Estrategias para la calidad. Medida. Indicadores.
- Una estrategia de Servicio: Una promesa.
- Otra estrategia de servicio: adaptarse a las necesidades.
- En Materia de servicios todo es comunicación.
- SERVUCCION = servicios + producción.
- Requisitos para obtener éxito en calidad total

Practicar la Empatía:

- ¿Que son las Relaciones Publicas ?
- ¿Cuales son las acciones de RR.PP.?

Vendedores de Alegría:

- ¿Cómo el cliente lo expresara?
- ¿Cómo lo transmitiremos?

El cliente:

1. ¿Que espera el cliente?
2. ¿Que podemos ofrecer al cliente?
3. La curva emocional en el transcurso del servicio.
4. Hábitos de clientes de otros países. Sus costumbres.
5. Tipología.
6. Requerimientos especiales (Por ejemplo: servicios para niños, o mascotas viajando en cabinas).
7. Atender con interés las reclamaciones de los clientes.
8. Fidelización.
9. Participación de los clientes.
10. *Juego interactivo: Como es el cliente.....*

Ser un profesional:

- Con el cliente

- Con los colegas
- Consigo mismo
- *Juegos interactivos: un servicio exquisito, motivación entre compañeros, como tomar iniciativa (la escalera de la autonomía).*

Imagen de la empresa:

- Imagen personal y corporativa.
- Compostura y personalidad.
- Silencio y discreción.

Atención al cliente:

- Actitud
- Lenguaje
- Venta sugestiva
- *Juego interactivo sobre actitudes: el lenguaje y la venta sugestiva.*

3. Técnicas de comunicación

1. Técnicas Comunicación

- Comunicación activa: informar a los clientes sobre servicios y condiciones que ofrece la compañía.
- Comunicación Verbal y No verbal.

2. Técnicas de Relaciones Publicas

- Planificar las relaciones públicas.
- Grupos: Convenciones y aniversarios.
- Tratar clientes difíciles
- ¿Cómo conocer al cliente?
- ¿Que aborrecen nuestros clientes?

3. Prácticas

- Disfunciones de la comunicación (con juegos de rol).
- Cóctel de bienvenida.
- Micrófono.

4. El servicio animado y atención a los detalles

Montar y realizar una pequeña obra:

- Con la construcción del personaje uno se descubre y descubre sus cualidades escondidas. Con la interpretación se desvelaran diferentes formas de agradar al cliente, con la posibilidad de personalizar esta acción dependiendo del carácter de cada uno.
- Se busca el desarrollo de la capacidad de desenvolverse en situaciones diversas, poniendo en relieve la importancia de la comunicación oral.

Puntos de referencia

1. La obra: las vacaciones.
2. El huésped o el cliente: es el público, los espectadores.
3. La organización o el establecimiento turístico es un teatro.
4. El personal son los actores y el elenco.

Elige tu papel en la obra

- Caso 1: Un drama
- Caso 2 : Una comedia

Observación y psicología

1. Estado de animo del cliente
2. Predisposición del cliente
3. Evolución
4. Tipos de clientes

Ritmo y relajación

1. Ejercicios de desinhibición
2. Ejercicios de relajación.

Contar una historia

Planteamiento, nudo y desenlace.