

ATENCION AL CLIENTE Y TÉCNICAS COMERCIALES

BEZEROENTZAKO ARRETA ETA TEKNIKA KOMERTZIALAK



<p>Ikastaroaren iraupena: 30 ORDU.</p> <p>ORDUTEGIA ETA DATAK: Printzipioz, 10/16tik 10/31ra, 16:00etan (horrela jarri dugu, komertzioen ordutegiengatik, baina, noski, bertaratuek hala eskatzen badute, aldatu daiteke).</p> <p>LEKUA: izena ematen dutenen arabera erabakiko da.</p> <p>Formazio-ekintza hau Gorbeialdeko Kuadrillako populazio aktiboari, bai lanean ari denari, bai langabezian dagoenari, zuzenduta dago, tokiko garapena bultzatzeko helburua duten formazio-ekintzen garapen-markoaren barruan.</p> <p>Bereziki enpresari txikiei zuzendutako formazioa da (ostatuak, komertzioak, ostalaritza, zerbitzuak, etab.), egunero bezeroarekin harreman zuzena dutenei, eta oinarritzotzat jotzen</p>	<p>Duración del curso: 30 HORAS.</p> <p>HORARIO Y FECHAS: en principio del 16/10 al 31/10 de 13:00 a 16:00 horas (lo hemos puesto así por el horario del comercio pero por supuesto se puede modificar en función de los/as asistentes).</p> <p>LUGAR: en función de las personas asistentes.</p> <p>Esta acción formativa está dirigida a la población activa tanto empleada como desempleada de la Cuadrilla de Gorbeialdea dentro del marco del desarrollo de acciones formativas destinadas a la potenciación del desarrollo local.</p> <p>Nos dirigimos sobre todo a pequeños/as empresarios/as (alojamientos, comercios, hostelería, servicios, etc.) que tanto ellos/as como sus trabajadores/as están en</p>
--	---

dutenei bezeroarekin tratu zuzena eta positiboa izatea, asebeteta geratu dadin.

PROGRAMA:

- 1) SARRERA
- 2) ZERGATIK ZURE ENPRESA, ETA EZ BESTE BAT
- 3) BEZEROA
- 4) KOMUNIKAZIOA, SALMENTA-PROZESUAN
- 5) KUDEAKETA KOMERTZIALA ETA SALMENTA
- 6) SALMENTARAKO KOMUNIKAZIO ERAGINKORRA
- 7) INTERNET-A, MARKETING-TRESNA GISA
- 8) BEZEROEN MANTENIMENDUA

contacto en su día a día con el cliente y ven que es fundamental tener un trato correcto y positivo con él para mantenerlo satisfecho.

PROGRAMA:

- 1) INTRODUCCIÓN
- 2) POR QUÉ TU EMPRESA Y NO OTRA
- 3) EL CLIENTE
- 4) COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE VENTA:
- 5) GESTIÓN COMERCIAL Y VENTA
- 6) COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA VENTA:
- 7) INTERNET COMO HERRAMIENTA DE MARKETING
- 8) MANTENIMIENTO DE CLIENTES

