



ATENCIÓN DE CLIENTES DIFICILES

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

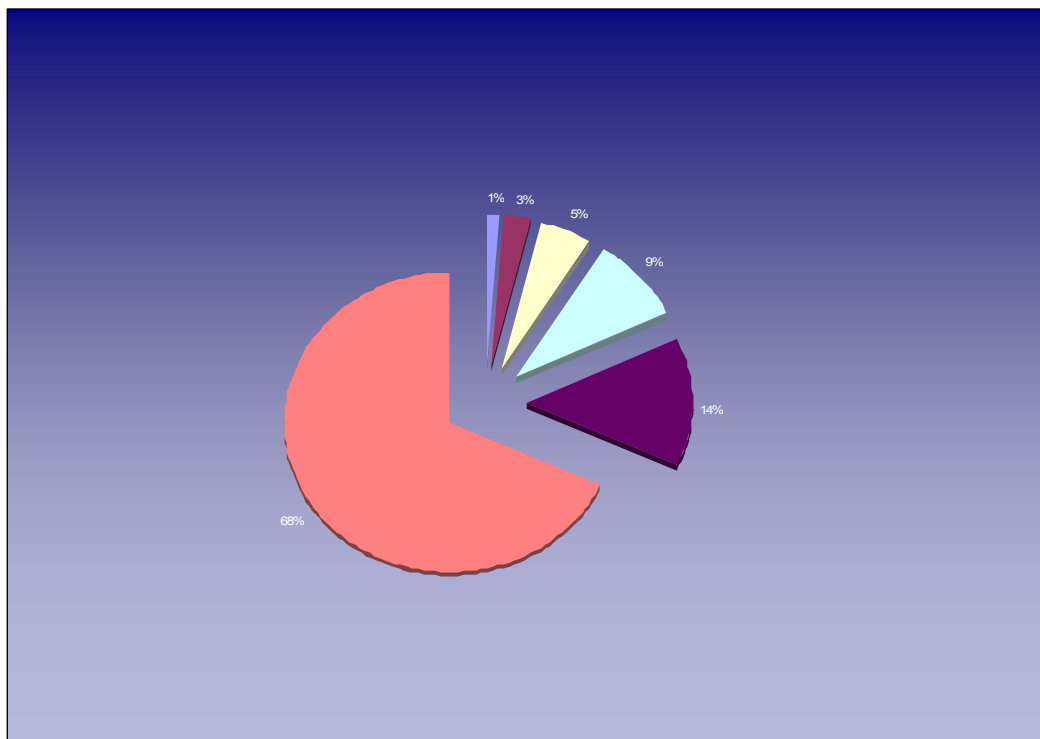
LA EMPRESA QUE CONSERVA A SUS CLIENTES SATISFECHOS ES UNA EMPRESA EXCELENTE Y POR LO TANTO IMBATIBLE

1. Es más dinámica.
2. Sus clientes son más leales.
3. Compran más y más a menudo.
4. Están dispuestos a pagar un mayor precio por los productos o servicios.
5. En los momentos “Difíciles” son más leales hacia la empresa, lo que permite a la compañía adaptarse a los cambios requeridos por el entorno.
6. Obtienen resultados netos consistentemente más ventajosos que la competencia.
7. Aumentan y mejoran su participación de mercado.





RAZONES POR LAS QUE SE PIERDEN CLIENTES



1% = CLIENTES MUERTOS.

3% = CLIENTES QUE SE TRASLADAN.

5% = CLIENTES LLEVADOS POR OTROS CLIENTES.



PROCASE
LTDA.

CAPACITACION

CONDICIONES COMPETITIVAS.



Curso Atención de Clientes Dificiles

14% = INSATISFACCIÓN POR EL PRODUCTO.

68% = ACTITUD DE INDIFERENCIA HACIA EL CLIENTE.

APTITUD / ACTITUD

Por Aptitud se entiende todas aquellas habilidades adquiridas o innatas que nos permiten realizar tareas de mejor o peor manera....