

# Orientación y Satisfacción del Cliente

*“La mejor manera de retener a los clientes es pensar todo el tiempo en cómo darles más por menos” –*  
**Philip Kotler**

## Objetivos

Reflexionar sobre la actitud y compromiso personal para satisfacer al cliente.

Autonocer los puntos fuertes y áreas de mejora en el trato con el cliente.

Entrenar recursos para mejorar las competencias asociadas a orientación al cliente.

## Programa

### ¿Qué es la Orientación al Cliente?

- ✓ La orientación al cliente como competencia laboral clave.
- ✓ Conductas que favorecen la satisfacción del cliente.
- ✓ Los cinco principios de una atención excelente.

### Competencias y Habilidades asociadas a la Orientación al Cliente

- ✓ La asertividad y la empatía como elementos claves de la comunicación interpersonal.
- ✓ El desarrollo de la proactividad y creatividad impulsa el cambio de conductas.
- ✓ Recursos emocionales para la gestión de conflictos.

### Estrategias para la Satisfacción del Cliente Interno

- ✓ El enfoque del cliente interno.
- ✓ Liderazgo para el desarrollo e implicación de las personas
- ✓ Recibir feedback y reconocimiento para fomentar la satisfacción del cliente interno.

### Adaptando el Estilo de Comunicación a cada Tipo de Cliente

- ✓ La comunicación de verbal y no verbal.
- ✓ La utilidad de los cuatro factores DISC de reacción al entorno para mejorar la comunicación y las interacciones con el cliente.
- ✓ Técnica de adaptación al estilo conductual DISC de los clientes.