



Profesionaliza el impacto de tu negocio

Los datos dicen que un nuevo cliente cuesta de 5 a 7 veces más que uno recomendado. La recomendación pasa por una experiencia cliente distintiva y memorable, algo de lo que todos hablan y pocos son capaces de hacer. En este curso te enseñaremos a poner las bases para que construyas en tu negocio una experiencia para tus clientes TOP y conseguir que corra la voz.



TEMARIO Experiencia cliente

Capítulo

1

Capítulo 1: El viaje del cliente

- Los 4 pilares de la experiencia cliente

Capítulo

2

Capítulo 2: Crear confianza

- La fórmula de la confianza: credibilidad + empatía
- Conectar a través de la credibilidad: los 4 elementos de la credibilidad
- Conectar a través de la empatía
- Creando la conexión a través del lenguaje no-verbal
- Guías para destrozar la conexión
- Pautas para mantener la conexión
- Modelo de conexión
- Modelo de empatía: tipos de clientes

Capítulo

3

Capítulo 3: Entender las necesidades del cliente

- No need, no sale
- Las motivaciones del cliente
- Niveles de escucha
- La presencia
- Preguntas poderosas

Capítulo

4

Capítulo 4: Convencer, influenciar, negociar

- No help, no sale
- ¿Cómo estructurar mi comunicación para el mayor impacto?
- Principios de Influencia basados en la Neurociencia
- Estilos de Comunicación y Flexibilidad de Comportamiento.
- La Negociación, el último escollo o superpoder – técnicas de negociación avanzadas
- Negocia como si tu vida depende de ello.

Capítulo

5

Capítulo 5: La Satisfacción

- El 4º poder, Satisfacción tiene que estar presente en TODO el proceso, en CADA momento de la experiencia del Cliente



Professionalize your business's impact.

Our purpose is to create Long-lasting Satisfaction for the customer throughout their ENTIRE journey with us. From start to finish, leaving a mark so they not only feel supported, accompanied, and guided through the entire process, but also eagerly want to share their experience with others and become our best Ambassadors.



SYLLABUS Customer Experience

Chapter 1

Chapter 1: The Customer Journey

- The 4 pillars of customer experience.

Chapter 2

Chapter 2: Building Trust

- The Trust Formula: Credibility + Empathy
- Connecting through credibility: The 4 elements of credibility
- Connecting through empathy
- Creating connection through non-verbal language
- Guidelines to avoid destroying the connection
- Guidelines to maintain the connection
- Connection model
- Empathy model: Customer profiles and types

Chapter 3

Chapter 3: Understanding Customer Needs

- No need, no sale
- Customer motivations
- Levels of active listening
- Presence and mindfulness
- Powerful questions

Chapter 4

Chapter 4: Persuading, Influencing, and Negotiating

- No help, no sale
- How to structure your communication for maximum impact?
- Influence principles based on Neuroscience
- Communication styles and behavioral flexibility
- Negotiation, the final hurdle or superpower: Advanced negotiation techniques
- Negotiate as if your life depended on it

Chapter 5

Chapter 5: Satisfaction

- The 4th power: Satisfaction must be present throughout the ENTIRE process, at EVERY single moment of the Customer Experience.