

EcF_Experiencia cliente Financiero

EXPERIENCIA CLIENTE FINANCIERO

Haz de la experiencia de cliente tu mayor ventaja competitiva como Broker

En un mercado donde todos ofrecen servicios financieros, la experiencia es lo que realmente te diferencia. Un cliente que recomienda tu trabajo se convierte en tu mejor prescriptor y en fuente de nuevas oportunidades. Descubrirás cómo diseñar una experiencia de cliente TOP, crear momentos que marquen la diferencia y convertir cada interacción en más negocio.



TEMARIO Experiencia cliente Financiero

Introducción

0

Capítulo 0. Introducción

- Contexto del curso
- El viaje del cliente de financiación hipotecaria

Capítulo

1

Capítulo 1. Crear confianza

- La importancia de la confianza
- La fórmula de la confianza
- Los cuatro elementos de la credibilidad
- Estructuración de la primera reunión
- La empatía como herramienta profesional
- Comunicación no verbal aplicada
- Adaptación al estilo del cliente

Capítulo

2

Capítulo 2 Comprender las necesidades del cliente

- El principio No Need, No Sale
- Motivaciones racionales
- Motivaciones emocionales
- La escucha de alto nivel
- Presencia y atención plena
- Técnicas de recapitulación
- Preguntas poderosas

Capítulo

3

Capítulo 3. Convencer, influir y negociar

- Principios de influencia
- Neurociencia aplicada a la experiencia cliente
- Adaptación del mensaje según el perfil
- Técnicas de comunicación persuasiva
- El principio Menos es Más
- Impacto personal y maestría de la voz
- Simulaciones de influencia

EcF_Experiencia cliente Financiero



EXPERIENCIA CLIENTE FINANCIERO

Haz de la experiencia de cliente tu mayor ventaja competitiva como Broker

En un mercado donde todos ofrecen servicios financieros, la experiencia es lo que realmente te diferencia. Un cliente que recomienda tu trabajo se convierte en tu mejor prescriptor y en fuente de nuevas oportunidades. Descubrirás cómo diseñar una experiencia de cliente TOP, crear momentos que marquen la diferencia y convertir cada interacción en más negocio.



TEMARIO Experiencia cliente Financiero

Capítulo

4

Capítulo 4. Apoyar y acompañar hasta el final y más allá

- El cliente en la fase de decisión
- Negociación ética
- Gestión de la implementación
- Anticipación y resolución de problemas
- Fidelización y recomendación

Conclusiones y Plan de acción

Conclusiones y plan de acción

- Principales aprendizajes
- Autoevaluación profesional
- Plan personal de mejora
- Implementación de las técnicas
- Desarrollo de una cultura centrada en el cliente