



Cómo tratar con **CLIENTES DIFÍCILES**

- **PRESENTACIÓN**

Hoy se da con demasiada frecuencia, la necesidad de tener que lidiar con clientes, ciudadanos o personas, airadas, molestas, descontentas o enfadadas. Y sin embargo, no están las cosas como para despreciar su poder adquisitivo.

- **OBJETIVO**

Este curso muestra cómo aprovechar la oportunidad que presenta la gente difícil... si se la trata con profesionalidad....

- **PROGRAMA**

- Introducción. Lo que cabe esperar. El desafío.
- Porqué los clientes se ponen difíciles.
- Importancia y consecuencias de la proactividad como habilidad comercial.
- Tipos de clientes difíciles. Cómo lidiamos con ellos. Lo que hay que hacer.
- La naturaleza del conflicto. Fuerzas en juego.
- Estilos y tácticas de resolución de conflictos.
- Tácticas clave: un proceso de 4 etapas. Penetración del NO. Re-enmarcado. Palabras que venden. Las percepciones.
- La clave esencial de la gestión de clientes difíciles.
- Conclusión y resumen: PLAN DE ACCIÓN PERSONAL.