

Ficha del producto

Formación Customer engagement

Público objetivo	Esta formación va dirigida a los equipos interdepartamentales que trabajan con un mismo cliente, o a los equipos de ventas, logística, atención al cliente... que quieran mejorar la relación (nivel de <i>customer engagement</i>) que tienen con sus principales clientes, y así mejorar el negocio que tienen con ellos.
Resumen del contenido	<p>Explicamos qué es el <i>customer engagement</i> y el impacto que tiene en el negocio que podemos tener y desarrollar con nuestros clientes.</p> <p>Explicamos los distintos factores que afectan al <i>customer engagement</i>, y los tres niveles distintos que podemos tener en un cliente.</p> <p>Analizamos los datos objetivos para saber el nivel de <i>engagement</i> que nuestros clientes tienen con nosotros hoy día.</p> <p>Trabajamos en un plan de acción para aumentar ese nivel de <i>engagement</i>, y que eso redunde en un mejor y mayor negocio conjunto.</p>
Duración de la formación y metodologías	<ul style="list-style-type: none">○ 5 horas <p>Es una formación en formato taller. Cada vendedor, o cada responsable de logística, atención al cliente... o cada equipo multidepartamental (se puede hacer de forma individual o grupal) escoge 1-2 clientes sobre los que va a trabajar. A cada cliente le hacemos llegar una encuesta para que nos dé feedback sobre la forma de trabajar con ellos, y en la formación / taller analizamos los datos, los confrontamos con las acciones hechas con ellos y definimos un plan de acción para mejorar el nivel de <i>engagement</i>.</p>
Material incluido en la formación	<ul style="list-style-type: none">○ Guía del formador○ <i>PowerPoint</i> de soporte○ 1 <i>One pager</i> para los managers con el resumen de lo que pueden esperar ver en sus equipos una vez acabada la formación (y puedan hacer el seguimiento)○ 2 fichas <i>memocard</i> para los participantes, con el resumen de los aspectos principales○ 1 ficha de plan de acción individual para los participantes○ 4 fichas de ejercicios para hacer con los participantes○ 1 cuestionario para pedir feedback a los interlocutores de los clientes seleccionados○ 1 archivo para recopilar el feedback de los distintos interlocutores○ 1 mail para pedir el feedback a los interlocutores de los clientes