



## De Clientes a Fans Excelencia en el servicio al cliente

**Duración: 12 horas**  
**22-23-25 Septiembre**  
**9.30-13.30h**

## Objetivos

- Identificar qué convierte a un cliente en un Fan y cómo influyen las emociones en su experiencia.
- Aprender a superar expectativas con acciones simples
- Comprender los distintos tipos de personalidad de los clientes para adaptar la atención y generar una experiencia más empática, efectiva y personalizada
- Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para generar confianza, claridad y cercanía en la relación con el cliente.
- Desarrollar recursos para mantener la calma, empatizar y ofrecer soluciones efectivas ante clientes difíciles, insatisfechos o en situaciones de presión.
- Aplicar técnicas de Servicio efectivas para crear confianza y fidelidad

## Principales contenidos

### Introducción

- Introducción al concepto de “Fan del servicio”:  
¿Qué diferencia a un cliente satisfecho de un fan?
- Cómo consiguen otras empresas que yo me convierta en fan de su servicio
- Ejemplos reales

### ¿Qué quieren los clientes?

- 3 claves para satisfacer a un cliente:
  - Rapidez: Porqué minimizar tiempos hace sentir valorado al cliente.
  - Eficiencia: Hacerlo bien desde el principio.
  - Trato amable: El impacto del trato en las emociones del cliente.

- Análisis de las necesidades del consumidor

### Tipologías de clientes y estilo de relación

- Estilos de personalidad aplicados al cliente: ¿Por qué no todos esperan lo mismo?
- Modelo práctico de tipologías de personalidad
- Claves para identificar la tipología de un cliente en pocos minutos
- Cómo adaptar el estilo de comunicación y el enfoque de servicio según la tipología.

### Técnicas de comunicación para la excelencia

- Principios de comunicación de alto impacto en el servicio: Claridad, empatía, escucha activa y lenguaje positivo.
- La escucha activa como herramienta clave.
- Uso del lenguaje verbal y no verbal para transmitir seguridad y generar conexión
- Comunicación asertiva: decir “no” o informar de límites sin generar conflicto.

### Superando expectativas con acciones simples

- Momentos clave del servicio
- Cómo superar expectativas: Identificar lo que el cliente no espera, pero agradecerá
- Ejemplos aplicables a nuestra realidad
- Crear momentos “WOW” en situaciones cotidianas

### Gestión de situaciones de alto nivel de exigencia.

- ¿Qué entendemos por una situación de alta exigencia? Ejemplos
- Tipología de clientes exigentes y cómo mantener una actitud profesional
- La técnica del desescalado emocional: pasos para calmar al cliente
- Estrategias de autocontrol emocional
- Técnicas de respuesta ante quejas, reclamaciones o enfados

### Cómo crear experiencias memorables de forma sencilla

- Herramientas que tenemos para impactar al cliente.
- Pequeños detalles, grandes impactos
- Casos reales de mejora del servicio al cliente