



**Bizkaiko Foru
Aldundia**
**Diputación
Foral de Bizkaia**

**Kultura
Saila**
**Departamento
de Cultura**

Bezzeroarenganako arreta: nola lortu jarraitzaileak gure zerbitzurako **Atención al Cliente: Cómo crear fans de nuestro servicio**

Martxoaren 5ean

Data/Fecha:

5 de Marzo

Kultura Saila
Multimedia-gela
Rekalde zumarkalea, 30
48009 BILBO

**Lekua
Lugar**

Departamento de Cultura
Sala Multimedia.
Alda. Rekalde, 30
48009 BILBAO

10:00etatik 14:00etara

**Ordua
Horario
Hizlaria
Ponente**

10.00 a 14:00 horas

Josune Fernández Gómez
Fondo Formación Euskadi S.L.L.

Josune Fernández Gómez
Fondo Formación Euskadi S.L.L.

- Bezeroa eta haren beharrianak aintzat hartzea
- Ezagutzea zer espero duten bezeroek
- Jakitea zein diren bezeroak pozik ez egoteko iturri nagusiak
- Bezeroen lekuan jartzen ikastea, gogobetetasunaren sentrazioa handitzeko
- Pertsona arteko trebetasun desberdinak erabiltzea eta haien ondorioak ezagutzea
- Bezero zail ohikoenen ezaugarriak deskribatzea eta haiekin lan egiten ikastea
- Kexei onura ateratzea

**Helburua
Objetivo**

- Poner en valor al cliente y sus necesidades
- Conocer qué esperan los clientes
- Saber cuáles son las más comunes fuentes de insatisfacción de los clientes
- Aprender a sincronizarse con los clientes para potenciar la sensación de satisfacción
- Trabajar con diferentes habilidades interpersonales y conocer sus efectos
- Describir las características tipo de los clientes difíciles más habituales y aprender a trabajar con ellos
- Saber sacar provecho a las quejas.

Martxoaren 3ra arte

**Izena emateko
epea
Plazo
inscripción**

Hasta el 3 de marzo

Doako sarrera
Leku kopurua mugatua da.

Entrada gratuita
Las plazas serán limitadas.

kirolbide@bizkaia.net

**Inskripzio orria
hona bidali:
Remitir boletín
de inscripción a:**

kirolbide@bizkaia.net

KIROLBIDE Kirolen eta Gazteriaren
Zuzendaritza Nagusia
Telefonoak: 94.406.87.56/94.608.36.54
Faxa: 94.406.87.64

KIROLBIDE Dirección General de Deporte y
Juventud
Tfno: 94.406.87.56/94.608.36.54
Fax: 94.406.87.64

www.bizkaia.net/kirolak