

# CURS GRATUÏT PER A EMPRESSES I EMPRENEDORS

## QUÈ ESPEREN ELS NOSTRES CLIENTS?

### Claus per atreure i fidelitzar



6 i 13 de març de 9 a 13:30 h.

VIL·LA FLORA

Inscripcions: Promoció Econòmica. 93 795 46 25  
[demperedd@canetdemar.cat](mailto:demperedd@canetdemar.cat)

#### CONTINGUTS

- Per què venen els nostres clients als nostres negocis?
- Reputació: com gestionar les queixes dels clients. Revertir-les en benefici del negoci.
  - I per què no es queixen els nostres clients? Com es pot interpretar?
    - Eines de comunicació per solucionar conflictes.
    - Com escoltar el client més enllà del que diuen les seves paraules.
    - Gestionar les emocions del client, clau per a la fidelització.
  - Orientar el nostre negoci a partir del valor que hi donen els nostres clients.

Formació a càrrec de ELISENDA PORRAS de la consultora "Enprogress, consultoria i formació"



Ajuntament  
de Canet de Mar  
Àrea de Promoció Econòmica



Diputació  
Barcelona

