



Talleres sobre Gestión de Comercio

¿Cómo podemos  
sorprender a  
nuestros clientes?  
La excelencia en  
el servicio.

26 de octubre de 2016



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE COMERCIO

**Cámara**  
de Comercio de España

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

## Una manera de hacer Europa

### Objetivos:

El Taller pretende reflejar y desarrollar a los comerciantes cómo mostrarles la calidad de servicio al cliente, así como su papel e importancia. También transmitirles las habilidades correspondientes para el efectivo contacto con el cliente, procurando mejorar su atención y lograr su fidelización. Finalmente, cómo realizar un análisis de la calidad de atención al cliente que ofrece el comercio y conocer las técnicas para conseguir mejorar la calidad de servicio al cliente.

### Programa:

1. ¿Cómo son mis clientes?
2. ¿Qué ofrece mi competencia?
3. Mi oferta comercial.
4. Calidad de servicio al cliente.
5. Cómo podemos ganar al cliente.
6. Aplicación práctica.

### Dirigido a:

Empresas de comercio minorista de cualquier sector.

### Plazas:

Número de plazas: 30

### Precio:

Gratuito.

### Lugar de celebración:

Casa de la Dona  
C/ Mariano Puig Yago, 8  
Torrent

### Fecha:

26 de octubre de 2016

### Horario:

De 14:30h a 17:00h

### Programa:

14:30

- BIENVENIDA
- HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN E INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL COMERCIO.  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Victoria Guillén Larrea  
Técnico Comercio Interior / Cámara Valencia
- TALLER “¿CÓMO PODEMOS SORPRENDER A NUESTROS CLIENTES?. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO”  
D<sup>a</sup>. Elsa Guaita

### Colabora:



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE COMERCIO

Cámara  
de Comercio de España