GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

¿Cómo lograr la satisfacción de los clientes?

Actualidad Empresarial | 17/02/2023 | 00:00

Durante los últimos veinticinco años, el coaching logró posicionarse como una de las disciplinas del management que más ha impactado en el crecimiento de las organizaciones.

El fortalecimiento del clima laboral interno y la imagen de la organización hacia sus clientes se ha visto favorecida por el desarrollo de programas de coaching y mentoring que potencian las relaciones interpersonales y la calidad de los resultados sostenidos en el tiempo.

Grupo Santala, instituto europeo de formación en coaching profesional, hace hincapié en la calidad de comunicación durante y después del proceso de venta, trabajando básicamente sobre los ejes de satisfacción y lealtad. La pregunta es: ¿cómo lograr clientes cada vez más satisfechos y que sean leales a una marca?

Cómo lograr la satisfacción del cliente

Para lograr la satisfacción de los clientes e incluir en ella la lealtad, es fundamental dar respuestas a las necesidades que el cliente presenta y no imponer lo que se tiene. Para lograrlo, quienes son responsables de las ventas, requiere desarrollar competencias comunicacionales de valor y afianzar tanto su capacidad de escucha como su manera de indagar y proponer a los clientes.

Un buen vendedor requiere de una gestión emocional de excelencia y saber trascender cualquier instancia compleja. La competencia en todos los sectores es cada vez más voraz e incluso, a veces, poco ética. Por eso, cuando en una organización, los vendedores y todo el personal se entrena con competencias emocionales, corporales y conversacionales, genera resultados que visibilizan la calidad de las personas que hacen a la organizacional y en cómo esta calidad impacta en el hacer de cada uno de sus miembros.

Un cliente satisfecho es el mejor relacionista público de una organización, por eso es esencial el servicio de posventa que se ofrece.

No hay magia en este proceso. Solo conciencia y responsabilidad que toda inversión de tiempo, dinero y recursos seguirá teniendo sus efectos durante la vida institucional. Las personas pueden rotar, pero la corporación sobrevive gracias a la satisfacción que hayan obtenido sus clientes y a la calidad de las ofertas que se vayan adaptando a las nuevas necesidades que la empresa sepa escuchar y crear.

Formación en coaching personal y organizacional con avales internacionales

Las organizaciones que toman la decisión de invertir en sus líderes se encuentran con una innumerable cantidad de ofertas que los desorienta y que en ocasiones confunde. Las variables más importantes a considerar son: certificación de los coaches, acreditación de los programas de formación y experiencia con clientes. Es esencial abstenerse cuando estos requisitos no se cumplen, ya que los efectos de trabajar con no profesionales son una desinversión e impactan en el clima organizacional, generando escepticismo, desconfianza y deslealtad, son los famosos «vende humos» que tanto daño generan a las empresas que actúan con calidad profesional.

Con veintitrés años de trayectoria, Grupo Santalá reúne tanto el máximo nivel de credenciales: MCC – máster coaches – como el máximo nivel de programas de formación Level 2 – Senior Practitioner y está regulado por las dos instituciones más importantes del coaching, mentoring y supervisión, que son la International Coaching Federation (ICF) y la European Mentoring and Coaching Council (EMCC). Por ello, los títulos que ofrece son de validez internacional.

Las organizaciones pueden optar por formar a coaches internos o enviar a sus líderes a programas de formación abiertos al público en general.

También se pueden contratar programas de coaching para ejecutivos y propuestas de capacitación empresarial para alinear a los equipos en pos de los objetivos y de los resultados a alcanzar.

El trato personalizado, el seguimiento y perfeccionamiento de las habilidades de comunicación y gerenciamiento emocional son clave para que el servicio al cliente sea una parte esencial del crecimiento del negocio. La formación y capacitación lo hacen posible.

La vasta experiencia de Grupo Santalá, es garantía de confianza. Su misión es el desarrollo de líderes con conciencia responsable y conducta ética como manera efectiva de contribuir con una sociedad mejor. De esta manera, Grupo Santala busca posicionarse como la empresa líder en coaching profesional, resguardando el respeto a la libertad, diversidad, integración y la dignidad humana.

Cabe destacar que los próximos programas de formación en Coaching Ontológico Personal y Organizacional que dictará Grupo Santalá inician en marzo 2023 y tienen una duración de 10 meses con formato online. El formato IN COMPANY inicia cuando la organización lo requiera y puede hacerse con una modalidad a pactar con el cliente.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/197771-como-lograr-la-satisfaccion-de-los-clientes.htm