



Cambra de Comerç  
de Girona

Programa de Apoyo al comercio minorista 2021

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

FES LA BOSSA!

Jornades divulgatives gratuïtes per al comerç i l'emprenedoria

# Atenció al client



Formació híbrida:  
Presencial a La Jonquera  
i en línia per ZOOM

Dimecres 24 de novembre de 2021

De 9:30 h a 11:30 h

Un cop finalitzada la formació tindrem un **refrigeri ofert per l'Ajuntament de La Jonquera**.

A continuació **Visita gratuïta i guiada al MUME** (Museu Memorial de l'Exili).



Ajuntament de  
La Jonquera



CONSELL COMARCAL  
DE L'ALT EMPORDÀ



Museu Memorial  
de l'Exili





Cambra de Comerç  
de Girona



Ajuntament de  
La Jonquera



CONSELL COMARCAL  
DE L'ALT EMPORDÀ



Museu Memorial  
de l'Exili



### Objectius:

En els moments tan complicats que ens ha tocat viure, s'ha de tornar a seduir als clients que s'acosten als nostres establiments oferint una atenció personalitzada i directa per tal d'obtenir una venda efectiva.

### Places:

Nombre de places presencials: 25  
Nombre de places en línia: Il·limitat.

### Preu:

Formació gratuïta per als assistents.  
Aquesta actuació és una iniciativa de les Cambres de Comerç i compta amb el suport i finançament de la "Secretaria de Estado de Comercio" i els fons FEDER en el marc del "Programa de Apoyo al Comercio Minorista 2021".

### Lloc de celebració:

**Teatre Societat "Unió Jonquerenca"**  
**Carrer Major, 101 de La Jonquera**

En línia (un cop realitzada la inscripció al web, i abans de la jornada, es facilitarà l'enllaç per a la connexió a la plataforma ZOOM).

### Data i horari:

Dimecres 24 de novembre de 2021  
De 9:30 h a 11:30 h

### Inscripcions al web i més informació:

[www.jornades.feslabossa.cat](http://www.jornades.feslabossa.cat)

Telèfon i WhatsApp: 972 41 85 38

Correu electrònic: [feslabossa@cambragirona.org](mailto:feslabossa@cambragirona.org)

### Temari:

Donarem a conèixer tècniques per al tracte amb el client que entra al nostre establiment.

- Connexió amb el client : Empatia i gestió d'emocions. Aprèn a connectar amb el client, i gestionar les teves emocions i les dels teus clients.
- El procés d'atenció al client – Rebuda i detecció de necessitats. Fes una bona rebuda del client al teu establiment, i coneix les preguntes clau per detectar les seves necessitats.
- El procés d'atenció al client – Gestió de les demandes del client, i gestió de clients difícils. Coneix el procés d'atenció al client pas a pas, i les claus per aconseguir que marxi satisfet i fidelitzat.
- L'atenció telefònica – Passes per a una atenció telefònica excel·lent. Fem un repàs al procés d'atenció telefònica, i tot el que hem de tenir en compte per una atenció excel·lent.

### Ponent:

**Miquel Ibáñez Lorca.**

Formador especialitzat en vendes i gestió d'establiments comercials amb amplia experiència com assessor a entitats, establiments i departaments de vendes i màrqueting de vendes i digital.