



Mi amigo el Cliente

# Mi amigo el Cliente

*Nunca una frase ha resumido mejor la estrategia para sobrevivir. Lo que diferencia a las empresas con futuro de las que no lo tienen, es la nomina de "clientes amigos".*

*Esos que, pese a la adversidad, siguen confiando en nosotros.*

*El modelo de Rehabilitación de Negocios, desarrollado exclusivamente por IPE, involucra a todos, dirección y resto del equipo, especialmente aquellos que están en contacto con el cliente: recepcionistas, telefonistas, comerciales, repartidores, administrativos, posventas, etc., pues de todos es la tarea de satisfacer a aquel que decide sobre nuestro futuro empresarial y laboral.*



*Programación a medida*

## Mi amigo el Cliente

*Un modelo para revitalizar los negocios*



Sede Central [ Málaga ]  
Isabel Barreto 4  
29140 Churriana  
Tel. 902 998 940  
info@ipe-hn.com

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

## Mi Amigo el Cliente

Enviar a nº fax 902 876 520

Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_

Empresa \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

CP \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Número de sesiones

Se autoriza al Instituto de Práctica Empresarial a utilizar los datos que figuran en este formulario, con las condiciones y limitaciones impuestas por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

# Mi amigo el cliente

## Un modelo para revitalizar negocios

### Objetivos

- Asegurar las ventas que permitan superar la actual situación de caída en la cifra de negocio.
- Hacerlo con los medios que contamos y con la necesaria complicidad de TODOS.
- Hacer ver a todo el equipo la relación entre cliente satisfecho y seguridad en el puesto de trabajo.
- Crear una cultura sobre la que reparar un futuro lleno de oportunidades para los que consigan sobrevivir.

### Metodología

Cuatro sesiones para reencontrarse con la verdad: sin clientes que compren y paguen no hay empresa, sin empleados comprometidos no hay beneficios futuros.

Volver, a través del feed back entre participantes y ponente, a lo primario, a la historia de aquel peluquero enamorado de un telefono, a las claves de los negocios que casi siempre empiezan con alguien enamorado del negocio.

### Contenido

1ª Sesión: Satisfacción y fidelización de clientes; el valor de un cliente retenido. La historia del peluquero.

2ª Sesión: Qué puedo hacer yo desde mi puesto de trabajo para mejorar la satisfacción de mis clientes? La innovación y la diferenciación en el teléfono, en el mostrador, informando, sirviendo una mesa o en el reparto. Plan de mejora a través de una sesión eminentemente participativa.

3ª Sesión de seguimiento de implantación de mejoras (con un mes de decalaje)

4ª Sesión para el equipo directivo. La clave para que funcione el Modelo de Revitalización de Negocios: motivación de empleados y políticas salariales.

### Precio

1.200 € cada sesión, 4.500 € contratando el curso completo en instalaciones IPE. Socios 15% de descuento.

Duración: 16 horas. Máximo 20 personas

Programa bonificable a través de la Fundación Tripartita. Consúltanos.

Ponente

Marcial Bellido Muñoz



Es Profesor de Política de Empresa y acaba de ser abuelo.

Nació en Córdoba hace poco más de medio siglo, soñador empedernido, sigue pensando que una empresa es libertad y quienes la crean seres afortunados que pueden proyectar su creatividad, imaginación y fuerza contribuyendo al desarrollo de muchas más personas.

Su obsesión no es tanto que sus alumnos sepan como que sus alumnos piensen, sean autocríticos y actúen en consecuencia. La búsqueda del sentido común entendido como ir a la fuente, al origen de las cosas es su búsqueda. A ella la va a tener de compañera siempre.

Profesionalmente se encuentra mas cerca de la sonrisa a un cliente que de la cuenta de pérdidas y ganancias, de la gestión con las personas, que de la gestión de los recursos, de ser diferente a ser grande.

Ha inventado (o eso cree ) el Organigrama Circular, la Teoría de la Triangulación, el Decálogo Inmobiliario y el Instituto de Práctica Empresarial (IPE). Cree que la crisis es una "faena muy gorda" que se lleva bien cuando se la convierte en amante.

Es un economista no muy ortodoxo, diplomado en escuelas de prestigio que sí se creen ortodoxas, jardinero, pescador y marinero.

### MÁS INFORMACIÓN

Tlfno. 952 622 779  
Guadalupe Colilla (guadalupe@ipe-hn.com)



Sede Central [ Málaga ]  
Isabel Barreto 4  
29140 Churriana  
Tel. 902 998 940  
info@ipe-hn.com