

Actuaciones Divulgativas Cliente  
Digital: Nuevos hábitos de consumo  
y nuevas oportunidades de negocio



# EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. CÓMO GENERAR EXPERIENCIAS WOW

Las actividades se dirigen a autónomos, microempresas, pymes y emprendedores del sector comercial minorista. Las empresas participantes deberán pertenecer a la Comunidad de Madrid y a alguno de los epígrafes de actividad del CNAE-2009, Grupo 47 o, si son empresario/a individuales, estar dados de alta en el IAE en los epígrafes 64, 65 ó 66.

**Lugar:**

Taller online mediante plataforma Zoom

**Hora:**

14:30h a 17:30h (3 horas)

**Objetivos:**

1. La atención al cliente en el nuevo paradigma: atraer y fidelizar clientes en un contexto incierto.
2. Nuevos canales de comunicación y atención al cliente.
3. ¿Qué es el efecto WOW?
4. Técnicas y herramientas para generar efecto WOW.
5. El modelo KANO y el efecto WOW.
6. Casos de éxito.
7. Aplicación práctica en mi negocio.

**Coste:**

Gratuito.

**Más información:**

[www.camaramadrid.es](http://www.camaramadrid.es)

24 de septiembre de 2021



UNIÓN EUROPEA

