

## **CURSO DE GESTIÓN DE CLIENTES EN PEQUEÑAS OBRAS**

### **PROUESTA:**

La idea es introducir al participante en la gestión de alta complejidad, que plantea la convivencia de los Comitentes con la Obra y la ajustada disponibilidad económica para su realización, en una escala de Obra que implica pocos metros de intervención.

### **Objetivo general del Curso:**

Comunicar estrategias y reflexiones sobre el ejercicio del servicio profesional (propio de reformas y ampliaciones), en las que los roles de Cliente y Usuario se superponen con frecuencia. Una relación donde son muy determinantes las preexistencias a conservar, los protocolos durante el proceso, los montos estipulados, la evaluación de plazos y sobre todo, la emocionalidad en las decisiones.

### **Objetivo particular del Curso de Gestión de Clientes en Pequeñas Obras:**

- Brindar al Profesional las herramientas para:
- Comunicar las ideas y propuestas de manera convincente y convocante.
- Evaluar los plazos con parámetros reales antes de iniciar los trabajos.
- Conducir la relación con los Comitentes a través de acuerdos que reduzcan los márgenes de conflicto.
- Gestionar relaciones con Clientes difíciles, cerrando procesos completos de obra, a fin de no ceder utilidades.

**PROGRAMA:** en 2 Jornadas de 2hs.

#### **1º módulo: duración 2hs.**

- Los Clientes antes de firmar
- Cobro de servicios profesionales intangibles.
- Reuniones de proyecto.
- Reuniones en obra.
- Negociación técnica y comercial.
- Documentación gráfica y escrita que suma valor.

**Receso.**

#### **2º módulo: duración 2hs.**

- Los Clientes Difíciles después de firmar.
- El cliente se construye.
- Gestión del conflicto.
- Exigencia o manipulación.
- Responsabilidad o culpabilidad
- Cobro de servicios. - Mediaciones.