

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

SKU: EVOL-1136-VNO-B | Categorías: [ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN](#), [Contabilidad](#), [Finanzas y Fiscal](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [20](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

## CURSO TEMÁTICO

### Objetivos

- Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.
- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos.

### Contenidos

1. Tratamiento diferencial de sugerencias y consultas.
2. Procesos de comunicación.
3. Tratamiento al cliente.
4. Habilidades personales y sociales.
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

