

TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. COMT009PO

SKU: EVOL-3025-iNO-B | Categorías: [Atención al Cliente](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 30

Más información [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivos

Este Curso COMT009PO TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT009PO TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS el alumno será capaz de Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar las funciones del personal de recepción y los procesos administrativos básicos de información, comunicación, y orientación en la venta directa.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Técnicas de Comunicación Aplicadas.
2. Habilidades Sociales Aplicadas.
3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal.
4. Técnicas y Procesos de Negociación.
5. Tipos de Clientes y su Tratamiento.
6. Técnicas y Procesos de Venta Directa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFLICTOS Y CANALES DE INFORMACIÓN

1. Gestión de conflictos.



2. Canales de información.
3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal.
4. Técnicas y Procesos de Negociación.
5. Tipos de Clientes y su Tratamiento.
6. Técnicas y Procesos de Venta Directa.

