

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

**SKU:** EVOL-2995-VNO-B | **Categorías:** [Comercio y Marketing](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

**Horas** [25](#)

**Acreditado por Universidad** [NO](#)

**Créditos ECTS** [0](#)

## CURSO TEMÁTICO

### Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente Definir los parámetros que caracterizan la atención adecuada a un cliente en función del canal de comunicación utilizado Describir las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

### Contenidos

1. Modelo de Comunicación interpersonal.
2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
4. Expresión verbal.
5. Comunicación no verbal.
6. Empatía y asertividad.
7. Comunicación no presencial.
8. Comunicación escrita.

