

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 assertividad.
7. Comunicación no presencial.
8. Comunicación escrita.

