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.