

COMT054PO HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA



180,00 € - 250,00 €

El curso COMT054PO Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta permite al alumno adquirir conocimientos de la Familia Profesional del Comercio y Marketing. El curso COMT054PO Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta te permitirá mejorar tus habilidades en el trato y atención a los clientes, tanto en áreas comerciales empresariales como en el proceso de venta.

Categorías: [Atención al Cliente](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	45 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL

Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE VENTA.

1. Pasos que sigue todo proceso de venta.
2. Creación del deseo.
3. Venta del producto.
4. Post - venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.
2. Fase de llegada o recibimiento.
3. Fase de atención o mantenimiento.
4. Fase de despedida o post - venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMPETENCIAS EMOCIONALES.

1. Inteligencia emocional.
2. Inteligencia interpersonal.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.

1. Cómo organizar el mensaje.
2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.
3. Uso del tiempo y del espacio.
4. Mensajes informativos y persuasivos.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN ORAL.

1. Habilidades discursivas.
2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. HABILIDADES PRINCIPALES.

1. Escuchar activamente.
2. Empatizar.
3. Hacer preguntas.
4. Ser positivo y compensador.
5. Resumir y reorientar conversaciones.
6. Hacer reír.
7. Hacer peticiones de manera adecuada.
8. Recibir elogios.
9. Expresar emociones.
10. Habilidades de negociación.

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.

1. Mis derechos en las relaciones con los otros.
2. Hacer peticiones y propuestas.
3. Decir no sin sentirme culpable.
4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
7. Afrontamiento de la Hostilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 13. COACHING.

UNIDAD DIDÁCTICA 14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

UNIDAD DIDÁCTICA 15. CALIDAD.

