



Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta (45 horas)



Categoría: [Comercio y marketing](#)

Product Tags: [comercio y marketing](#), [cursos de formación](#)

Página del curso:

<https://www.ensenanzadual.com/cursos/habilidades-sociales-de-atencion-al-cliente-en-la-venta-comt054po/>

Objetivo

Con el Curso de **Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta** de **45 horas** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE. PROCESO DE VENTA.

- 5.1. Pasos que sigue todo proceso de venta.
- 5.2. Creación del deseo.
- 5.3. Venta del producto.
- 5.4. Post- venta.

FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.

- 6.2. Fase de llegada o recibimiento.
- 6.3. Fase de atención o mantenimiento.
- 6.4. Fase de despedida o post - venta.

COMPETENCIAS EMOCIONALES.

- 7.1. Inteligencia emocional.
- 7.2. Inteligencia interpersonal.

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.

- 9.1. Cómo organizar el mensaje.
- 9.2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.
- 9.3. Uso del tiempo y del espacio.
- 9.4. Mensajes informativos y persuasivos.

LA COMUNICACIÓN ORAL.

- 10.1. Habilidades discursivas.
- 10.2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación.

HABILIDADES PRINCIPALES.

- 11.1. Escuchar activamente.
- 11.2. Empatizar.
- 11.3. Hacer preguntas.
- 11.4. Ser positivo y compensador.
- 11.5. Resumir y reorientar conversaciones.
- 11.6. Hacer reír.
- 11.7. Hacer peticiones de manera adecuada.
- 11.8. Recibir elogios.
- 11.9. Expresar emociones.
- 11.10. Habilidades de negociación.

ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.

- 12.1. Mis derechos en las relaciones con los otros.
- 12.2. Hacer peticiones y propuestas.
- 12.3. Decir no sin sentirme culpable.
- 12.4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
- 12.5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
- 12.6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
- 12.7. Afrontamiento de la Hostilidad.

COACHING. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES. CALIDAD.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 45
- Tipo: Profesiones