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



Categoría: Comercio y marketing
Product Tags: comercio y markting, 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 COMUNICACI ÓN. 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