



COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SERVICIO AL CLIENTE



Objetivo:

Emplear herramientas de comunicación efectiva y servicio al cliente en la gestión comercial



Contenidos:

- ▶ Proceso de comunicación
- ▶ Componentes paralingüísticos y extralingüísticos
- ▶ Axiomas de la comunicación
- ▶ Barreras de la comunicación
- ▶ Comunicación verbal
- ▶ Comunicación no verbal
- ▶ Escucha activa y asertividad
- ▶ Asertividad y empatía
- ▶ El Cliente y su experiencia de compra
- ▶ Fidelización y retención del cliente
- ▶ Comunicación no verbal en la atención a clientes
- ▶ Tipos de clientes
- ▶ Manejo de reclamos como una oportunidad de mejora



Modalidad:

E-learning



Duración:

El curso tiene una duración de 180 horas.