

Técnicas de Comunicación para la Atención y Venta la Cliente

Código Sence: 1238032640

MODALIDAD
A DISTANCIA



Visita Nuestra Web
www.EducarAcademy.cl

Módulo 1

La comunicación en el contexto laboral.
Contenidos: - la comunicación humana: Comunicar en la era de la Información y en contexto de pandemia. Elementos y teorías de la Comunicación. - Comunicación verbal y no verbal: Comunicación verbal. Comunicación no verbal. La importancia de lo que no se dice. Secretos del lenguaje no verbal. El vasto y misterioso mundo de las emociones. - Comunicación al interior de las organizaciones: Comunicación Organizacional. Gestión de las Comunicaciones Internas. Las etapas de la planificación estratégica. Actividades. Resumen. Glosario. Evaluación.

Objetivos

Identificar los principales conceptos y teorías de la comunicación de acuerdo al tipo de entorno laboral.



Módulo 2

Comunicación y servicio al cliente.
Contenidos: - Comunicación y servicio al cliente:
Comunicación y calidad de servicio.
Comunicación telefónica. Recursos online y el
Servicio al Cliente. - problemas en la
comunicación: Por qué surgen los problemas.
Superando obstáculos. - Comunicación asertiva y
escucha activa: La importancia de escuchar al
otro. Comunicar de forma asertiva. Un espacio
para recuperar la confianza. Actividades.
Resumen. Glosario. Evaluación.

Objetivos

Analizar los diferentes canales de
comunicación asociados a una
atención de calidad
de acuerdo a protocolos definidos.



Módulo 3

estrategias de comunicación efectiva en la atención de clientes. Contenidos: Preparando la entrevista de ventas y nuestra comunicación con el cliente. Cómo concretar la venta. El rol de la post venta en la fidelización de clientes. Complementando: Tipos de venta y perfil del vendedor. Preventa. Proceso de venta. Actividades. Resumen. Glosario. Evaluación.

Objetivos

Aplicas estrategias de comunicación efectiva en la atención de clientes de acuerdo a protocolos establecidos por la organización



Nuestros Contactos

Dirección

Avenida Manquehue Sur, 520, Oficina 205
Las Condes, Santiago

Email

contacto@educaracademy.cl

Teléfono Oficina

+56 26469 3263

Whatsapp

+569 8845 2205



*Más
Información*



Visita Nuestra Web
www.EducarAcademy.cl