

https://atuprivada.difadi.net/wp-content/uploads/2021/07/rogetipo_azul_oscuro.png

Comunicación, negociación e influencia

DURACIÓN DEL CURSO

55 horas

MODALIDAD

Online

SECTORES

Comercio

HASTA 100% BONIFICABLE

DÓNDE

Toda España

PRECIO DEL CURSO

412.50€

CURSO

Definir estrategias de negociación contemplando todos los aspectos involucrados en el acuerdo final, dominando el proceso estratégico de mantener y desarrollar relaciones con los clientes.

TEMARIO

MODULO I: Organización, cultura y comunicación en la nueva empresa

1. El valor de la comunicación interna
2. Cultura
3. Gestión del talento
4. Liderazgo

MÓDULO II: LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. El cliente actual
2. Customer experience
3. Claves de la satisfacción de clientes
4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes
5. Influencia y persuasión

MÓDULO III: NEGOCIACION Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente
2. Técnicas de negociación
3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones
4. Derechos y obligaciones del cliente