

COMT009PO. TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Código: COMT009PO

Horas: 30

Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: COMT009PO

Unidad 1. LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Técnicas de Comunicación Aplicadas.
- 1.2. Habilidades Sociales Aplicadas
- 1.3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal.
- 1.4. Técnicas y Procesos de Negociación.
- 1.5. Tipos de Clientes y su Tratamiento.
- 1.6. Técnicas y Procesos de Venta Directa

Unidad 2. CONFLICTOS Y CANALES DE INFORMACIÓN

- 2.1. Gestión de conflictos.
- 2.2. Canales de información.
- 2.3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal.
- 2.4. Técnicas y Procesos de Negociación.

2.5. Tipos de Clientes y su Tratamiento.

2.6. Técnicas y Procesos de Venta Directa.

¿Qué aprenderás?

Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar las funciones del personal de recepción y los procesos administrativos básicos de información, comunicación, y orientación en la venta directa.