

DIRIGIDOS A TRABAJADORES OCUPADOS DEL SECTOR COMERCIO

(AUTONOMOS, RÉGIMEN GENERAL Y MUTUALISTAS)

FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES

👉 **Modalidad: PRESENCIAL.**

👉 **Duración: 30 horas.**

👉 **Programa:**

1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES

- 2.1. Pérdidas de clientes.
- 2.2. Tipos de clientes.
- 2.3. ¿qué necesita el cliente?.
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Atención al cliente dentro del mercado.
- 2.6. Entrevistas.

3. EL CONSUMIDOR

- 3.1. El consumidor.
- 3.2. Consejos para el consumidor.
- 3.3. Derechos del consumidor.
- 3.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 3.5. ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

- 4.1. Definición, efectos y causas del conflicto.
- 4.2. Cómo actuar ante un cliente difícil.
- 4.3. El valor de la argumentación.
- 4.4. Qué no se debe hacer con el cliente.
- 4.5. Desarrollo de habilidades individuales.
- 4.6. Orientaciones al tratamiento del conflicto.
- 4.7. La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos.
- 4.8. El argumento de resolución.
- 4.9. Proceso de resolución de conflicto.

CONTACTA CON NOSOTROS SI TIENES CUALQUIER DUDA O CONSULTA

C.F. ECOS
Plaza del Portillo, 6, local

Teléfono 976 44 75 01
Mail: centrodeformacion@ecos.es