

DIRIGIDOS A TRABAJADORES OCUPADOS DEL SECTOR COMERCIO

(AUTONOMOS, RÉGIMEN GENERAL Y MUTUALISTAS)

HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

☞ **Modalidad: PRESENCIAL.**

☞ **Duración: 45 horas.**

☞ **Programa:**

- 1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE**
- 2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES**
- 3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES**
- 4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE**
- 5. PROCESO DE VENTA**
- 6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 7. COMPETENCIAS EMOCIONALES**
- 8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**
- 9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN**
- 10. LA COMUNICACIÓN ORAL**
- 11. HABILIDADES PRINCIPALES**
- 12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN**
- 13. COACHING**
- 14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES**
- 15. CALIDAD**

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