



MAYO

19 y 20/05/2017

Fechas y horas

Viernes 19 de 16:00 a 20:00h.
Sábado 20 de 9:00 a 13:00 h.
Total: 8 horas

Inscripción e información

[Área Formación Empresarial](#)
Tel. 948 131 460

Cuota de inscripción

120 €

Financiable por la Fundación Estatal
para la Formación

Comunicación y Negociación con el Cliente

Formación EN IDIOMAS

Castellano, Euskera, Inglés, Francés, Alemán

Objetivo General:

Aplicar de manera práctica un estilo de comunicación efectivo con el cliente para mantener relaciones de calidad, efectivas y duraderas.

Contenidos de la sesión:

- El cliente
 - Pero... ¿Quién es el cliente?
 - La orientación al cliente en las organizaciones
 - Tipologías de cliente
- La comunicación
 - La relación con el cliente: Cara a cara, el correo electrónico y el teléfono
 - La comunicación como clave en el trato con el cliente
- Las conversaciones
 - La escucha activa
 - La empatía
 - Asertividad
- La negociación
 - Gestión de situaciones difíciles
 - Objetivo; ganar – ganar
- La atención telefónica
- El servicio al cliente y su fidelización
 - Crear valor y fidelizar
- Acuerdos, cierres, acción: Plan de acción individual

Dirigido a: Profesionales de diferentes ámbitos que tienen que mantener relación directa o telefónica con el cliente y que tienen como objetivo la mejora de sus comunicaciones.

Metodología: Metodología eminentemente práctica y experiencial. Las sesiones se plantean como un "laboratorio" en el que hay que experimentar sobre situaciones reales y en las que se espera la implicación del alumno para llegar a propuestas de acción.

Profesorado: Profesionales en activo bilingües con más de 20 años de experiencia en el sector lingüístico y empresarial.