

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0769

Nombre: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

Duración: 25 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente Definir los parámetros que caracterizan la atención adecuada a un cliente en función del canal de comunicación utilizado Describir las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

Contenidos:

1. Modelo de Comunicación interpersonal.
2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
4. Expresión verbal.
5. Comunicación no verbal.
6. Empatía y asertividad.
7. Comunicación no presencial.
8. Comunicación escrita.