

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos

**Duración:** 15h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes Identificar la información que debe obtenerse de los promotores sobre las especificaciones básicas del evento y las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora del mismo.

### Contenido

1. La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
2. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes.
3. Tipología de clientes.
4. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales.
5. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica.
6. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas.
7. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa.
8. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.