

Categorías: Comercio y marketing

### OBJETIVOS

Introducir mejoras concretas en el trato y atención a los clientes, utilizando la asertividad, comunicación y competencias emocionales, en el área comercial de la empresa, incluido en el proceso de venta.

### CONTENIDOS

Bloque 1. Áreas de trabajo y funciones. Trato con el cliente.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.Bloque 2. Proceso de venta y atención al cliente.1. Pasos que sigue todo proceso de venta.2. Creación del deseo.3. Venta del producto.4. Post-venta.5. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.6. Fases: fase de llegada o recibimiento, fase de atención o mantenimiento y fase de despedida o post-venta.Bloque 3. Competencia emocional y habilidad comunicativa.1. Competencia emocional: inteligencia emocional e interpersonal.2. Proceso de comunicación.3. El contenido y la estructura de la comunicación.4. La comunicación oral. 5. Habilidades principales.Bloque 4. Coaching. Técnicas para mejorar las habilidades sociales.1. Asertividad y autoafirmación.2. Coaching.3. Otras técnicas para la mejora de las habilidades sociales.4. Calidad.

