

FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN. El proceso de comunicación y sus elementos Elementos de gran relevancia en la comunicación oral Fases del proceso de comunicación El mensaje Filtros en el proceso La comprensión La escucha Proceso de la comunicación La comunicación verbal La comunicación no verbal UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES. Pérdidas de clientes Tipos de clientes ¿qué necesita el cliente? Calidad en la atención al cliente Atención al cliente dentro del mercado Entrevistas UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR. El consumidor Consejos para el consumidor Derechos del consumidor Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección ¿cómo ejercer los derechos del consumidor? UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO. Definición, efectos y causas del conflicto Cómo actuar ante un cliente difícil El valor de la argumentación Qué no se debe hacer con el cliente Desarrollo de habilidades individuales Orientaciones al tratamiento del conflicto La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos El argumento de resolución Proceso de resolución de conflicto

