

Categorías: Comercio y marketing

### OBJETIVOS

Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

### CONTENIDOS

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
5. La Escucha Activa.
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

