

COMUNICACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN EN LA GESTIÓN DE EVENTOS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

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.

