

CONTENIDO

1.- LA COMUNICACIÓN. CONCEPTOS GENERALES

2.- LA COMUNICACIÓN ORAL

3.- COMUNICACIÓN COMERCIAL

4.- PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5.- TRATAMIENTO DE OBJECIONES

6.- EL CLIENTE INSATISFECHO

7.- CÓMO TRATAR A LOS CLIENTES DIFÍCILES

8.- MÉTODOS PARA CONOCER AL CLIENTE Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

Agente de Atención al Público

La comunicación comercial, el cliente insatisfecho, y como tratar a los clientes difíciles.

Modos para conocer al cliente y a la atención telefónica.

- ✓ **Duración del curso:** 20 Horas. Pudiendo ser ampliadas con mayor número de ejercicios y prácticas.
- ✓ **Características Técnicas:** 349 Escenas con diseño gráfico, videos de animación, textos locutados por profesionales de radio y Tv, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes(textos y diseños gráficos)
- ✓ **Ejercicios totales del curso:** 93 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación

Familia:
Comercio