

Habilidades sociales de atención al cliente en la venta

Modalidad: curso e-Learning Duración: 45 horas

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.