



COMUNICACIÓN, NEGOCIACIÓN E INFLUENCIA

RELACIONES HUMANAS EFICACES
50 HORAS



OBJETIVOS

- Definir estrategias de negociación contemplando todos los aspectos involucrados en el acuerdo final, dominando el proceso estratégico de mantener y desarrollar relaciones con los clientes.

100%
ONLINE

ÍNDICE

MODULO I: ORGANIZACIÓN, CULTURA Y COMUNICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA

1. El valor de la comunicación interna.
2. Cultura.
3. Gestión del talento.
4. Liderazgo.

Módulo II: LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. El cliente actual.
2. Customer experience.
3. Claves de la satisfacción de clientes.
4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes.
5. Influencia y persuasión.

Módulo III: NEGOCIACION Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
2. Técnicas de negociación.
3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.
4. Derechos y obligaciones del cliente.