

GUÍA DIDÁCTICA

COMT054PO

HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA



HABILIDADES SOCIALES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y marketing

ÁREA PROFESIONAL

Compraventa

CÓDIGO

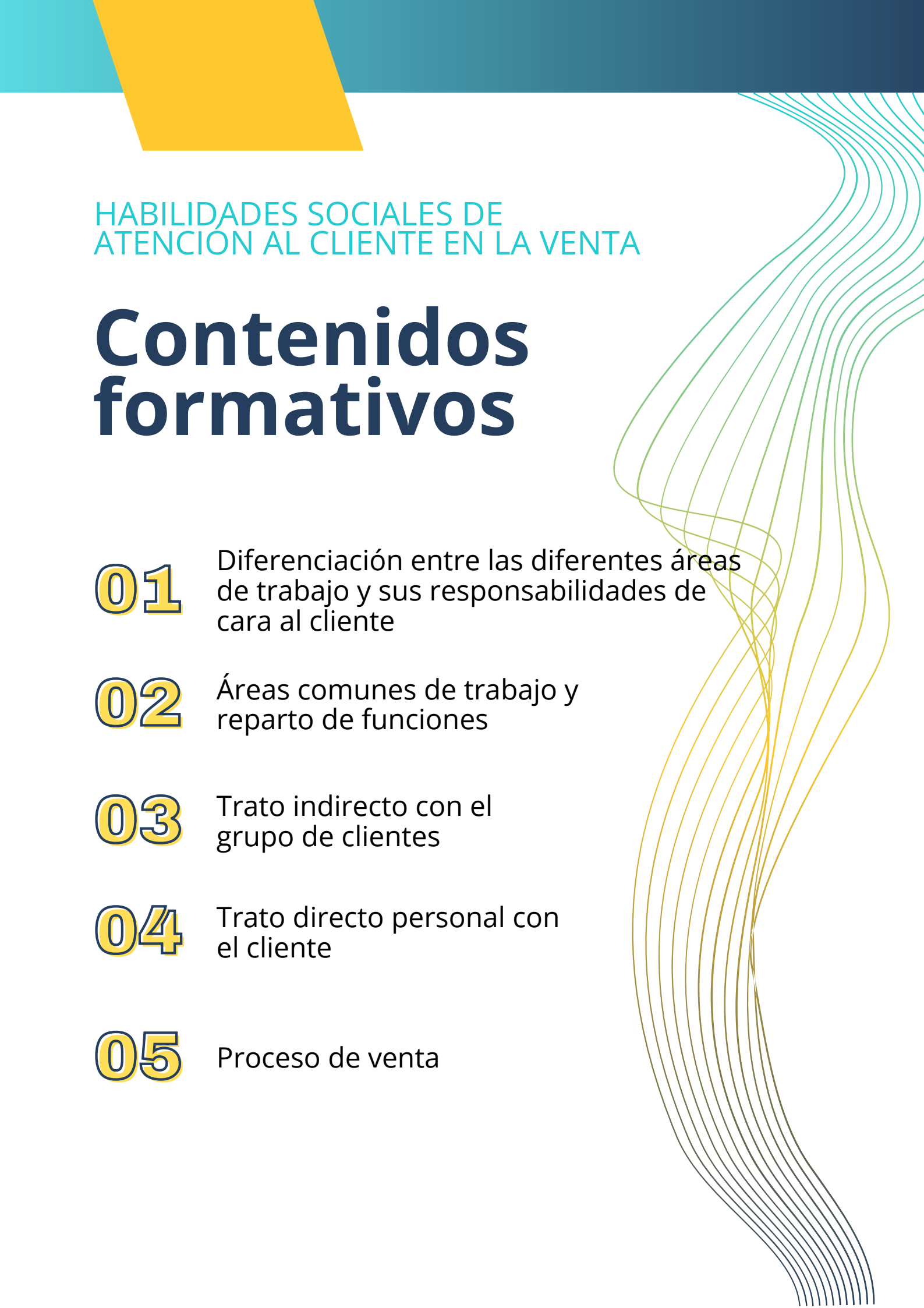
COMT054PO

DURACIÓN

45 horas

OBJETIVO GENERAL

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.



HABILIDADES SOCIALES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

Contenidos formativos

- 01** Diferenciación entre las diferentes áreas de trabajo y sus responsabilidades de cara al cliente
- 02** Áreas comunes de trabajo y reparto de funciones
- 03** Trato indirecto con el grupo de clientes
- 04** Trato directo personal con el cliente
- 05** Proceso de venta



HABILIDADES SOCIALES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

Contenidos formativos

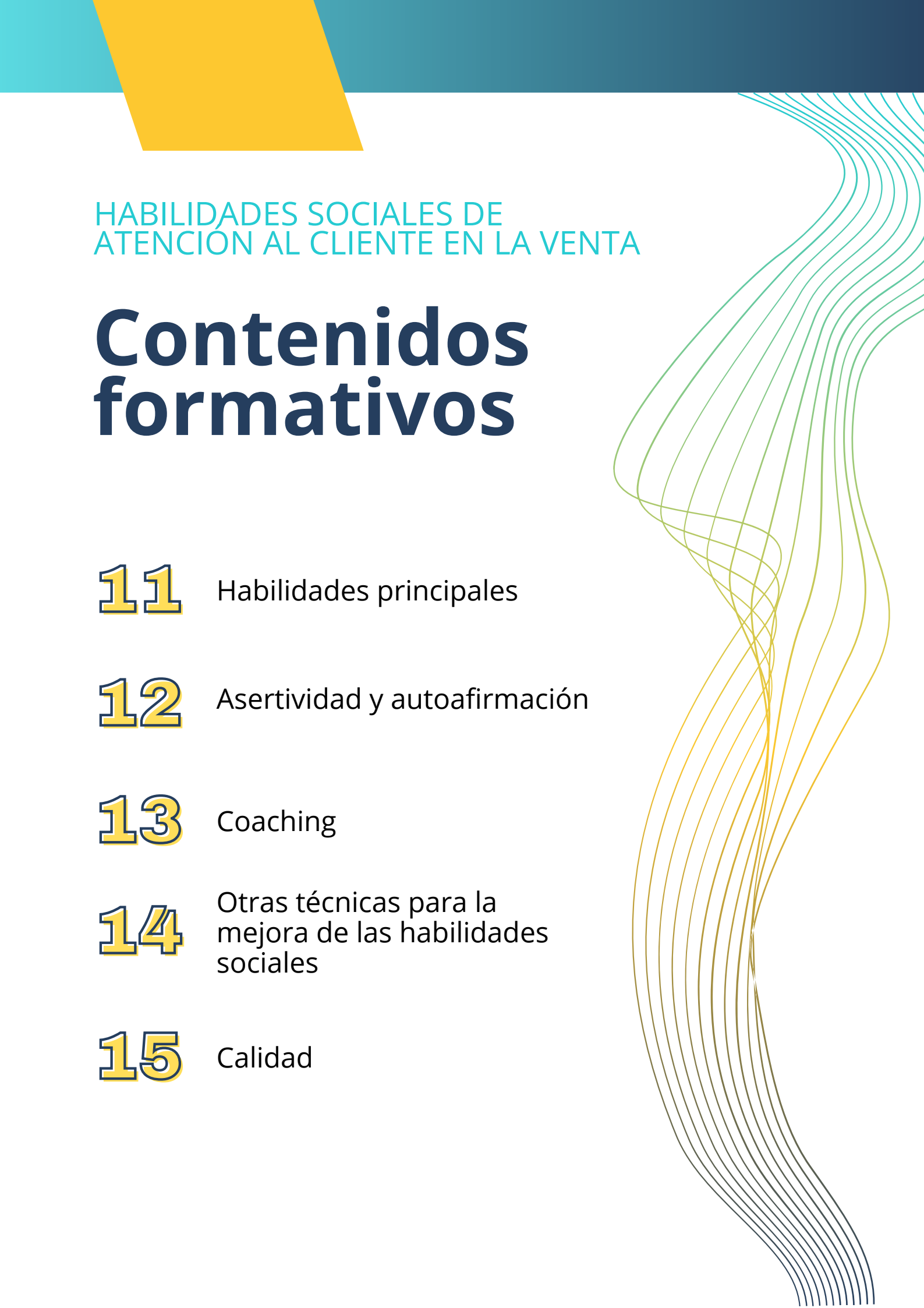
06 Fases de atención al cliente

07 Competencias emocionales

08 El proceso de comunicación

09 El contenido y la estructura
de la comunicación

10 La comunicación oral



HABILIDADES SOCIALES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

Contenidos formativos

- 11** Habilidades principales
- 12** Asertividad y autoafirmación
- 13** Coaching
- 14** Otras técnicas para la mejora de las habilidades sociales
- 15** Calidad

