COMM0099 I Marketing online
80 horas

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación que favorezcan una atención de calidad al cliente en procesos de venta.

CONTENIDOS:

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: La comunicación efectiva en situaciones profesionales de atención al cliente

• IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
• Información y comunicación
• Los elementos que integran la comunicación
• Los elementos actitudinales necesarios
• Las técnicas de escucha activa y empática
• Las barreras de comunicación
• Las barreras de comunicación en el profesional

• UTILIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
• Los diferentes estilos de respuesta en la comunicación verbal: agresivo, pasivo y asertivo
• Las opiniones, aclaraciones o peticiones utilizando la respuesta asertiva
• Nuestra imagen y la imagen corporativa
• La comunicación a través del cuerpo

• CONFECCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS DE MANERA ESTRUCTURADA CON EL LÉXICO Y ORTOGRAFÍA CORRECTA
• Las características del lenguaje escrito
• La comunicación escrita
• Las reglas básicas de la corrección sintáctica y gramatical

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: El cliente en el proceso de venta

• APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE OBJETIVO Y DEL CANAL DE COMERCIALIZACIÓN PARA ASEGURAR UNA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE GARANTICE UN SERVICIO DE CALIDAD
• Los diferentes tipos de clientes
• La estrategia de comunicación teniendo en cuenta el tipo de cliente

• La creación de argumentación de ventas
• Posibles objeciones de los clientes en un proceso de venta
• Posibles reclamaciones categorizando los mecanismos de la legislación
• El cliente y su fidelización

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS CON CORTESÍA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS DE LA EMPRESA ASEGURANDO UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE
• Tipo de llamada y el asunto que lo motiva
• La comunicación efectiva en las llamadas telefónicas (comunicación oral y no verbal-sonrisa telefónica)
• Las normas de seguridad, registro y confidencialidad de la comunicación presencial y telefónica