



Confederación Española de Comercio

¡Mejora como profesional y aprende a integrar nuevos conocimientos y técnicas para completar tu formación!

Comunicación, Negociación e Influencia

¿Cuáles son los objetivos del curso?

Esta actividad formativa consta de los siguientes objetivos, a conseguir por los alumnos y alumnas al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Conocer el valor de la comunicación.
- Identificar las claves de todo proceso de negociación.
- Adquirir habilidades de comunicación.

¿Qué vas a aprender?

■ **Módulo 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: Negociación 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

¿Cómo son las clases?

Este curso se imparte en **modalidad online** con una duración de **50 horas**.

La formación se realiza a través de nuestro **Campus Virtual**, con esta modalidad dispondrás de todo el contenido didáctico en la plataforma del curso y estará accesible, desde el día de inicio de curso, las 24 horas todos los días de la semana. Además, tendrás acceso a un equipo de tutores, a través del correo electrónico y/o el teléfono gratuito.

Formación 100% subvencionada por:



Plan de formación de ámbito estatal, dirigido a la capacitación para el desarrollo de las funciones relacionadas con la negociación colectiva (Resolución de 10 de mayo de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal).

Los cursos disponibles están dirigidos a personas vinculadas con organizaciones sindicales y empresariales de ámbito estatal, que en razón de su actividad están relacionadas con los procesos de negociación colectiva, bien a través de su participación directa, bien a través de su dirección, apoyo, o asistencia técnica sindical o empresarial.