Comunicación, Negociación e Influencia

Formación **online** • 60 horas de duración

femxa

CARACTERÍSTICAS

Objetivos principales del curso

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.

Modalidad **100% online**

Diploma de Aprovechamiento

Apoyo y asesoramiento continuo

COMPROMISO FEMXA
Riesgo Cero

Formación online (bonificable hasta el 100%)

TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás** con nosotros?

1 ORGANIZACIÓN, CULTURA Y COMUNICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA

1.1. El valor de la comunicación interna
1.2. Cultura
1.3. Gestión del talento
1.4. Liderazgo

2 LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

2.1. El cliente actual
2.2. Customer experience
2.3. Claves de la satisfacción de clientes
2.4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes
2.5. Influencia y persuasión

3 NEGOCIACION Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

3.1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente
3.2. Técnicas de negociación
3.3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones
3.4. Derechos y obligaciones del cliente

METODOLOGÍA

100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado,** con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:

Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.

Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.

Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.

Vídeos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.

Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.

Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.

Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.

Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

femxa

T. 900 100 957 | hola@cursosfemxa.es | **www.cursosfemxa.es**