



Comunicación, negociación e influencia.

Sku: PS1017

Horas: 60

Formato: HTML

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.

CONTENIDOS

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.