



## COMT102. Atención al cliente del pequeño comercio en lengua extranjera: inglés.

**Sku:** PS\_COMT102

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Ser capaz de atender a un cliente en un establecimiento comercial utilizando un idioma extranjero (Inglés).
- Satisfacer las necesidades del cliente mediante la aplicación de las técnicas de venta oportunas en el marco de la estrategia predeterminada utilizando una lengua extranjera por eso la impartición del curso serán en la lengua escogida.

### CONTENIDOS

- **1. Técnicas de comunicación aplicadas**
  - El comunicador efectivo
  - Asertividad
  - Empatía
  - Inteligencia emocional.
- **2. Barreras y dificultades de la comunicación comercial**
- **3. Cómo satisfacer necesidades**
  - Orientación al cliente
    - Asesoramiento
    - Argumentación
    - Objeciones
- **4. Técnicas de negociación y actitudes facilitadoras de la compra**
- **5. Consolidación de la venta**
- **6. Cierre de la venta**