



Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

Sku: CT0769

Horas: 26

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Modelo de comunicación interpersonal. 1.1. Elementos: objetivos. sujetos y contenidos. 1.2. Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo. 1.3. Comunicación presencial y no presencial. 2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades. 3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial. 4. Expresión verbal. 4.1. Calidad de la información. 4.2. Formas de presentación . 4.3. Expresión oral: dicción y entonación. 5. Comunicación no verbal. 5.1. Comunicación corporal. 6. Empatía y asertividad. 6.1. Principios básicos. 6.2. Escucha activa. 7. Comunicación no presencial. 7.1 Características y tipologías 7.2. Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica. 7.3. Expresión verbal a través del teléfono. 7.4. Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica. 7.5. Reglas de la comunicación telefónica. 7.6. El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo. 8. Comunicación escrita. 8.1. Cartas. faxes. 8.2. Correo electrónico: elementos clave. 8.3. Mensajería instantánea: características. 8.4. Comunicación en las redes (Intra/Internet).