



La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

Sku: CT0787

Horas: 20

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. La comunicación óptima en la atención al cliente. 1.1. Barreras que dificultan la comunicación. 1.2. Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles. 1.3. El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar. 1.4. El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal. 1.5. Actitudes ante situaciones difíciles. 1.6. Autocontrol. 1.7. Empatía. 1.8. Asertividad. 1.9. Ejercicios y casos prácticos. 2. Asociación de técnicas de comunicación con tipo de demanda más habituales. 3. Resolución de problemas de comunicación. 4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática.