



## **Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos**

**Sku:** CT0934

**Horas:** 15

**Formato:** HTML

### **CONTENIDOS**

1. La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica. 2. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. 3. Tipología de clientes. 4. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. 5. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica. 6. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. 7. Tratamiento de reclamaciones. quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa. 8. Normas deontológicas. de conducta y de 24.