



# Técnicas de comunicación y relaciones comerciales internacionales

**Sku:** CT2242

**Horas:** 14

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

### **1. Los procesos de comunicación y las relaciones comerciales.**

- 1.1. Etapas, canales y medios.
- 1.2. Dificultades y barreras en la comunicación entre operadores internacionales.
- 1.3. Recursos para manipular datos de percepción.
- 1.4. La comunicación generadora de comportamientos.

### **2. Tipos de comunicación**

- 2.1. Comunicaciones masivas: publicidad y promoción.
- 2.2. Comunicaciones selectivas: marketing directo y telemarketing.
- 2.3. Comunicaciones personales: venta personal.

### **3. Actitudes y técnicas de comunicación.**

- 3.1. Coherencia comunicativa e imagen corporativa. Función e importancia.
- 3.2. Medios y equipos. Innovaciones tecnológicas aplicadas a la comunicación.
- 3.3. Autoconocimiento y desarrollo personal. Habilidades de comunicación.

### **4. La información telefónica y presencial. Transmisión y recepción de mensajes.**

### **5. La comunicación oral en las relaciones comerciales internacionales.**

- 5.1. La comunicación telefónica y presencial.
- 5.2. Técnicas de recepción y transmisión de mensajes orales.
- 5.3. La atención al cliente. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación.

### **6. La comunicación escrita en el comercio internacional.**

- 6.1. Normas de comunicación y expresión escrita.
- 6.2. Modelos de comunicación.

### **7. Relaciones públicas en el comercio internacional.**

### **8. Internet como medio de comunicación.**

- 8.1. Comercio electrónico: el B2B y el B2C.