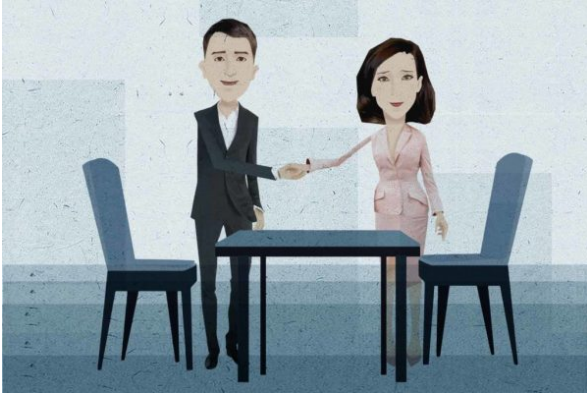


COMUNICACIÓN, NEGOCIACIÓN E INFLUENCIA.



SKU: PS1017

Horas: 60

OBJETIVOS

Definir estrategias de negociación contemplando todos los aspectos involucrados en el acuerdo final, dominando el proceso estratégico de mantener y desarrollar relaciones con los clientes.

CONTENIDO

1. ORGANIZACIÓN, CULTURA Y COMUNICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA

- 1.1. El valor de la comunicación interna.
- 1.2. Cultura.
- 1.3. Gestión del talento.
- 1.4. Liderazgo.

2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 2.1. El cliente actual.
- 2.2. Customer experience.
- 2.3. Claves de la satisfacción de clientes.
- 2.4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes.
- 2.5. Influencia y persuasión.

3. NEGOCIACION Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

- 3.1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.2. Técnicas de negociación.
- 3.3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- 3.4. Derechos y obligaciones del cliente.