

COMUNICACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

75
HORAS

DESCRIPCIÓN

Aprender los elementos de la comunicación y la atención al público para ofrecer un servicio eficaz y de calidad con respecto a las quejas y reclamaciones de los clientes.

Adquirir habilidades sociales que ayuden a resolver estas reclamaciones.

OBJETIVOS

Aprender los elementos de la comunicación y la atención al público para ofrecer un servicio eficaz y de calidad con respecto a las quejas y reclamaciones de los clientes.

Adquirir habilidades sociales que ayuden a resolver estas reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: El proceso de comunicación y la expresión oral

UNIDAD 2: Elementos de la comunicación telefónica.

UNIDAD 3: Medios más utilizados para las comunicaciones habladas.

UNIDAD 4: La atención al visitante.

UNIDAD 5: Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones.

UNIDAD 6: La atención a las quejas y reclamaciones: organización, procedimiento y habilidades sociales.