



# Comunicación, Negociación e Influencia

---

Formación online • 60 horas de duración

# CARACTERÍSTICAS



## Objetivos principales del curso

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.



Modalidad  
**100% online**



**Diploma de Aprovechamiento**



**Apoyo y asesoramiento continuo**



**Formación online (bonificable hasta el 100%)**





# TEMARIO

¿Qué **aprenderás** con nosotros?

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



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

