

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMT079PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este Curso COMT079PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT079PO FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación y sus elementos
2. Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
3. Fases del proceso de comunicación

4. El mensaje
5. Filtros en el proceso
6. La comprensión
7. La escucha
8. Proceso de la comunicación
9. La comunicación verbal
10. La comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES

1. Pérdidas de clientes
2. Tipos de clientes
3. ¿qué necesita el cliente?
4. Calidad en la atención al cliente
5. Atención al cliente dentro del mercado
6. Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor
2. Consejos para el consumidor
3. Derechos del consumidor
4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección
5. ¿cómo ejercer los derechos del consumidor?

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

1. Definición, efectos y causas del conflicto
2. Cómo actuar ante un cliente difícil
3. El valor de la argumentación
4. Qué no se debe hacer con el cliente
5. Desarrollo de habilidades individuales
6. Orientaciones al tratamiento del conflicto
7. La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos

8. El argumento de resolución
9. Proceso de resolución de conflicto



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es