



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMT009PO TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

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

OBJETIVOS

Este Curso COMT009PO TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT009PO TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS el alumno será capaz de Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar las funciones del personal de recepción y los procesos administrativos básicos de información, comunicación, y orientación en la venta directa.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Técnicas de Comunicación Aplicadas
2. Habilidades Sociales Aplicadas
3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal
4. Técnicas y Procesos de Negociación
5. Tipos de Clientes y su Tratamiento
6. Técnicas y Procesos de Venta Directa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFLICTOS Y CANALES DE INFORMACIÓN

1. Gestión de conflictos
2. Canales de información
3. Técnicas de Protocolo e Imagen Personal
4. Técnicas y Procesos de Negociación
5. Tipos de Clientes y su Tratamiento
6. Técnicas y Procesos de Venta Directa



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