

«Aquesta actuació està impulsada i subvencionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i finançada pel Fons Social Europeu com a part de la resposta de la Unió Europea a la pandèmia de COVID-19»

Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès

Programa

1. Tècniques de comunicació aplicades: el comunicador efectiu. Assertivitat, empatia, intel·ligència emocional.
2. Barreres i dificultats de la comunicació comercial
3. Com satisfer necessitats: orientació al client (assessorament, argumentació, objeccions)
4. Tècniques de negociació i actituds facilitadores de la compra
5. Consolidació de la venda
6. Tancament de la venda