

Catálogo de especialidades

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y Marketing

ÁREA PROFESIONAL

Compraventa

GRUPOAF	HORAS	CÓDIGO FAMILIA	CÓDIGO ÁREA	IDENTIFICADOR
COMT102	30	COM	COMT	FC01_COMT102_2016

NOMBRE DE LA ACCIÓN

Atención al cliente del pequeño comercio en lengua extranjera: inglés

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Ser capaz de atender a un cliente en un establecimiento comercial utilizando un idioma extranjero(inglés). Objetivo específico:

Satisfacer las necesidades del cliente mediante la aplicación de técnicas de venta oportunas en el marco de estrategia predeterminada utilizando una lengua extranjera por eso la impartición del curso será en la lengua escogida

CONTENIDOS

1. Técnicas de comunicación aplicadas: El comunicador efectivo. Asertividad, empatía, inteligencia emocional.
2. Barreras y dificultades de la comunicación comercial
3. Como satisfacer necesidades:
Orientación al cliente (asesoramiento, argumentación, objeciones)
4. Técnicas de negociación y actitudes facilitadoras de la compra
5. Consolidación de la venta
6. Cierre de la venta