

El ABC de la Atención al cliente



Curso 1

Generalidades de la
Comunicación

CURSO ON-LINE

EL ABC DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Generalidades de la Comunicación

Dentro del conjunto de cursos "El ABC de la Atención al Cliente", te presentamos "Generalidades de la Comunicación".

En él podrás adquirir conocimientos básicos sobre el funcionamiento de las relaciones comunicacionales, tanto a nivel personal, como aplicado a las relaciones comerciales.

El ambiente competitivo en el mundo de la empresa está sujeto a crecientes presiones de la oferta y la demanda.

Por parte de la oferta, existe una mayor disponibilidad de productos y marcas y una estandarización en tecnología, lo que genera mayor valor en el "know how" (la forma particular en que cada empresa se da a conocer y pone sus productos/servicios al alcance de los consumidores). Del lado de la demanda existe un consumidor más informado y exigente, conocedor de sus derechos y de la manera de ejercerlos.

Por otra parte, la mayor presión de los poderes públicos sobre las empresas genera un mercado más selectivo.

OTRA FORMA DE APRENDER



CONTENIDO

- ¿En qué se basa la competencia?
- Percepción Vs. Expectativas
- Ejemplo de percepción
- Las 4 dimensiones de los productos o servicios
- Atención proactiva – Atención reactiva
- Logros de la estrategia
- El proceso de comunicación
- Información Vs. Comunicación
- Canales y medios de comunicación
- Etapas en la comunicación
- Fidelizar a un cliente
- Funciones del mensaje
- Lenguaje no verbal o paralingüaje
- La apariencia física y la uniformidad
- Obstáculos en la comunicación
- El rumor
- Niveles de comunicación

VERUM GROUP

18 de Julio 1263 Esc. 1
Montevideo Uruguay

www.verumgroup.com

Info@verumgroup.com
(+598) 29011188