

## TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

80 HORAS \$ 320.000.-

### Objetivo General:

Desarrollar competencias laborales en el ámbito del Servicio al Cliente, orientado al logro de un trabajador proactivo altamente asertivo con capacidad de resolución de problemas.

### Objetivos Específicos:

- ✦ Comprender que la comunicación efectiva es un proceso por el cual se pueden mejorar nuestras relaciones personales y atención al cliente, identificando las orientaciones motivacionales.
- ✦ Comprender que la motivación es una técnica que nos ayuda a mejorar nuestras relaciones personales y de atención de público, identificando las necesidades y orientaciones motivacionales de las personas.
- ✦ Conocer y manejar herramientas y técnicas de fidelización de clientes.
- ✦ Lograr comprender los diferentes tipos de clientes que se desarrollan en los grupos humanos, enfatizando el manejo de conflicto y objeciones de parte de los clientes.



### TEMÁTICA

**MÓDULO 1:** Comunicación

**MÓDULO 2:** Asertividad

**MÓDULO 3:** Autoestima del vendedor

**MÓDULO 4:** Pasos de la venta

**MÓDULO 5:** Tipos de clientes

**MÓDULO 6:** Cliente satisfecho e Insatisfecho

**MÓDULO 7:** Tratamiento de las objeciones

**MÓDULO 8:** Cierre de la venta



**Gestión Saraña Puriña EIRL**

RUT. 77.898.120-3 - Registro SENCE 14.727

Pedro Aguirre Cerda N° 1128 - 058 2249761

[cursos@saranapurina.cl](mailto:cursos@saranapurina.cl)

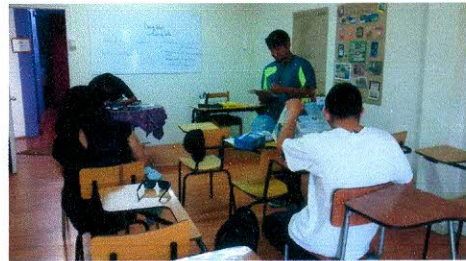
Arica - Chile

## METODOLOGIA

Las técnicas pedagógicas principales a utilizar serán la Andragogía como principio de la educación de adultos, incorporando el aprender – haciendo, a través de clases expositivas con lluvia de ideas, dinámicas grupales, rol playing, apoyo de videos, diálogos, desarrollo de casos y ejercicios que les permitan al alumno exponer su propia experiencia poniendo en común con la de los otros.

Jacqueline Pavleón Castro  
Directora  
Tel. (5658) 2249761  
Celular +56998472635

Saraña Puriña EIRL se reserva el derecho de suspender o retrasar cualquiera de sus Cursos o Diplomados en caso de no contar con el quórum necesario para ser dictado.



## Gestión Saraña Puriña EIRL

RUT. 77.898.120-3 - Registro SENCE 14.727

Pedro Aguirre Cerda N° 1128 - 058 2249761

[cursos@saranapurina.cl](mailto:cursos@saranapurina.cl)

Arica - Chile