

Comunicación orientada al manejo de clientes y empleados



Docente:
Cra. Mónica Sanjuan

[Índice](#)

Fechas: 6, 8, 13, 15 y 20 de agosto

Horario: 18:00 a 20:00

| | |
|--------------------|---|
| Modalidad | Clases en vivo (Zoom) con disponibilidad de grabaciones y actividades (Moodle). |
| Objetivos | <p>Objetivo general: Desarrollar competencias y habilidades claves que permitan lograr una comunicación efectiva con clientes y trabajadores de modo de generar un buen clima laboral y estar preparados para interactuar en contextos difíciles.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aprender a gestionar una comunicación clara, racional y humana, hacia adentro y hacia afuera de la organización que permita optimizar la imagen de la misma creando fuertes lazos y asegurando su continuidad en el tiempo.2. Preparar a los funcionarios para la atención de los clientes en situaciones complejas o contextos difíciles.3. Aprender a gestionar situaciones saludables entre y con los funcionarios integrantes de la empresa |
| Programa | <p>Módulo 1: La importancia de la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los pilares de la comunicación• Comunicación efectiva vs Comunicación asertiva• Diferencias entre ambas• La empatía y la asertividad <p>Módulo 2: Competencias y habilidades de comunicación en tres dominios</p> <ul style="list-style-type: none">• El lenguaje• El poder de la escucha activa• La emocionalidad <p>Módulo 3: La comunicación en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none">• Como gestionar relaciones saludables entre y con los empleados.• Bases de una comunicación efectiva en la gestión interna y externa de la empresa, errores comunes y como evitarlos.• Como gestionar equipos de alto rendimiento. <p>Módulo 4: La comunicación con el cliente y la generación de empatía.</p> <ul style="list-style-type: none">• Como brindar credibilidad y apoyo a través de la imagen que desarrollemos.• El manejo de quejas y objeciones.• Gestionar conversaciones difíciles: como evitarlas y /o llevarlas adelante con éxito. |
| Inversión | General: \$ 11.200 Socios de CCEAU: \$ 5.600 Socios de menos de 3 años de egresado o integrante de Comisiones: \$ 2.800 |
| Certificado | Certificado de asistencia del participante. |

[Inscribirme](#)

