

Comunicación orientada al manejo de clientes y empleados



Docente:
Cra. Mónica Sanjuan

Índice

Fechas: 19, 21, 26, 28 de mayo y 2 de junio

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> <ol style="list-style-type: none"> a. Los pilares de la comunicación b. Comunicación efectiva vs Comunicación asertiva c. Diferencias entre ambas d. La empatía y la asertividad <p>Módulo 2: Competencias y habilidades de comunicación en tres dominios</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El lenguaje b. El poder de la escucha activa c. La emocionalidad <p>Módulo 3: La comunicación en la empresa</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Como gestionar relaciones saludables entre y con los empleados. b. Bases de una comunicación efectiva en la gestión interna y externa de la empresa, errores comunes y como evitarlos. c. Como gestionar equipos de alto rendimiento. <p>Módulo 4: La comunicación con el cliente y la generación de empatía.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Como brindar credibilidad y apoyo a través de la imagen que desarrollemos. b. El manejo de quejas y objeciones. c. Gestionar conversaciones difíciles: como evitarlas y /o llevarlas adelante con éxito. |
| Inversión | <p>General: \$ 11.200 Socios de CCEAU: \$ 5.600 Socios de menos de 3 años de egresado o integrante de Comisiones: \$ 2.800 (Integrantes de Comisiones deben contar con el 50% de asistencia a las reuniones de la Comisión en el período anterior, cierre 30/09 – Memoria anual)</p> |
| Certificado | Certificado de asistencia del participante. |

Inscribirme

