

## COMUNICACIÓN EFECTIVA DE TÉCNICOS EN CONTACTO CON EL CLIENTE



**Dirigido a:**

**Objetivos:**

- Desarrollar e incrementar la capacidad de captación de las percepciones del cliente.
- Ser capaz de aplicar el "ciclo de comunicación" con el cliente.
- Mejorar sus habilidades de comunicación enfocadas al cliente.
- Desarrollar habilidades que le ayuden a identificar las necesidades y expectativas del cliente.
- Poder identificar formas de mejorar la opinión del propio cliente y de su empresa.
- Poder desarrollar un plan de acción personal para ayudar a implementar las ventajas en el trabajo cotidiano.

**Contenidos formativos:**

- Identificación de los "factores ambientales"
- Las competencias esenciales de un ingeniero o técnico de servicios profesional y con éxito
- El ciclo de la comunicación
- Habilidades clave para "establecer el escenario"
- Habilidades para formular preguntas estratégicas
- Habilidades de escucha y barreras para una escucha efectiva
- Identificación de las necesidades y expectativas del cliente
- "Entrega del resultado" – enfoque hacia el cliente
- Conseguir la satisfacción del cliente y futuros compromisos

**Duración:** 12 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** 200,00€ (50% del importe del curso al formalizar la matrícula y el resto al inicio del curso)

**Descuentos:** PRECIO UNICO

**Tipo de Formación:** Privado

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

*\* Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

*\* Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*

