

Objectius:

Adquirir els coneixements, habilitats i destreses que permetin, a través de la comunicació, aferir una qualitat de servei i atenció al client .

- Coneixer el procés de comunicació.
- Adquirir destreses en el llenguatge no verbal i la comunicació oral.
- Coneixer la tipologia de la comunicació escrita.
- Desenvolupar pautes de conducta: !'escolta i les preguntes i una actitud positiva cap als clients.

Continguts:

I. Aspectes generals de la comunicació

.1. El procés comunicatiu.

2. Principis que regeixen la

comunicació I1.3. Nivells i tipus
de comunicació

1.4. Analitzar els obstacles, barreres i dificultats de la comunicació

2. La comunicació oral

2.1. Introducció. Como em veig, com em comunico

2.2. L'expressió verbal

2.3. Tècniques d'expressió oral

3. La comunicació escrita

3.1. L'expressió escrita

3.2. Estructura del text

3.3. Estil. Claus per millorar la comunicació escrita.

4. Atenció al públic

4.1. Atenció personal

4.2. Atenció telefònica

4.3. La importància de la Imatge Personal

5. El consumidor

5.1. Establir els tipus de clients/consumidors i les seves característiques diferencials.

5.2. Comportament de compra i postcompra

5.3. Fidelització del client

5.4. Aspectes legals