

Formación financiada por:



CONSELLERÍA DE  
PROMOCIÓN DO EMPREGO  
E IGUALDADE



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Xacobeo 21-22

# Habilidades de Gestión y Comunicación

Formación online • 50 horas de duración



CLUSTER TIC  
GALICIA

femxa  
formación y empleo

# Características



## Objetivo principal del curso

Definir estrategias de negociación contemplando todos los aspectos involucrados en el acuerdo final, dominando el proceso estratégico de mantener y desarrollar relaciones con los clientes.



### Formación online

Los mejores contenidos y herramientas



### Diploma

Certificado de Aprovechamiento



**Apoyo y asesoramiento continuo**

## Inscripción abierta

Esta formación, enmarcada dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, está 100% financiada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional – U.E. – Next Generation y la Xunta de Galicia.

# Temario

¿Qué aprenderás con nosotros?

## 1 ORGANIZACIÓN, CULTURA Y COMUNICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA

- 1.1. El valor de la comunicación interna.
- 1.2. Cultura.
- 1.3. Gestión del talento.
- 1.4. Liderazgo.

## 2 LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 2.1. El cliente actual.
- 2.2. Customer experience.
- 2.3. Claves de la satisfacción de clientes.
- 2.4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes.
- 2.5. Influencia y persuasión.

## 3 NEGOCIACION Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

- 3.1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.2. Técnicas de negociación.
- 3.3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- 3.4. Derechos y obligaciones del cliente.

# Metodología



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD.

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

Formación financiada por:



**¿Tienes dudas?  
Contacta con nosotros:**

Tel.: +34 881 939 651

E-mail: [info@clusterticgalicia.com](mailto:info@clusterticgalicia.com)

