

"Aquesta actuació esta impulsada i subvencionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i finançada pel Fons Social Europeu com a part de la resposta de la Unió Europea a la pandèmia COVID-19".

## Programa REACT EU

### FAMÍLIA PROFESSIONAL

---

Comerç i màrqueting

### ÀREA PROFESSIONAL

---

Compravenda

GRUPAF	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
COMT103	COM	COMT	FC01_COMT103_201654

### NOM DE L'ACCIÓ

---

Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Francès

### HORES DE CURS

---

30 Hores

### OBJECTIUS

---

**Objectius generals:**

- ✓ Ser capaç d'atendre a un client en un establiment comercial utilitzant un idioma estranger (Francès).

**Objectius específics:**

- ✓ Satisfer les necessitats del client mitjançant l'aplicació de les tècniques de venda oportunes en el marc de l'estratègia predeterminada
- ✓ Utilitzar una llengua estrangera, per això la impartició del curs serà en la llengua escollida.

"Aquesta actuació esta impulsada i subvencionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i finançada pel Fons Social Europeu com a part de la resposta de la Unió Europea a la pandèmia COVID-19".

## CONTINGUTS

---

1. Tècniques de comunicació aplicades: el comunicador efectiu. Assertivitat, empatia, intel·ligència emocional.
2. Barreres i dificultats de la comunicació comercial
3. Com satisfer necessitats: orientació al client ( assessorament, argumentació, objeccions)
4. Tècniques de negociació i actituds facilitadores de la compra
5. Consolidació de la venda
6. Tancament de la venda