

Programa REACT EU

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Comerç i màrqueting

ÀREA PROFESSIONAL

Compravenda

GRUPAF	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
COMT102	COM	COMT	FC01_COMT102_201654

NOM DE L'ACCIÓ

Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès

HORES DE CURS

30 Hores

OBJECTIUS

Objectius **generals**:

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

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.



Programa REACT EU

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

