

CURSO PRESENCIAL: LA ATENCIÓN AL CLIENTE, BASADA EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMIDOR

del 13 de marzo al 26 de abril de 2012



CECOVAL, la Confederación de Empresarios del Comercio Valenciano, en coordinación con ACOMVAL, ha puesto en marcha dentro del Plan de Formación de la CEC la realización de varias acciones formativas, para el reciclaje de trabajadores, directivos y mandos intermedios de nuestro sector.

Este curso es totalmente gratuito, subvencionado por el Servicio Público de Empleo Estatal, a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y están dirigidos a alumnos de empresas del sector comercio (CNAE 45, 46 y 47) y a desempleados.

DURACION: 30 HORAS
CALENDARIO: MARTES, JUEVES Y VIERNES
HORARIO: DE 14:00 A 16:00
LUGAR: COGRUP – Av. Barón de Cárcer, 43 VALENCIA

Objetivos:

- Desarrollar aptitudes básicas para organizar eficazmente el trabajo con otros, así como habilidades de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo de colaboradores para la correcta ejecución de tareas.
- Adecuar las actividades comerciales y el sistema de venta en función de los tipos de consumidores existentes.
- Conocer aquellos valores emocionales que afectan a la decisión del consumidor.

Contenidos:

Módulo 1: Comunicación efectiva y gestión del conflicto
Módulo 2: Delegación, desarrollo de colaboradores y del trabajo en equipo
Módulo 3: Los conflictos como fuente de aprendizaje
Módulo 4: Gestión de los problemas y las decisiones
Módulo 5: Modificaciones que ha experimentado el hábitat
Módulo 6: Promoción de la igualdad

Para inscribirse en el curso, pueden contactar con ACOMVAL: Alicia Molina (Tfno.: 96 121 16 00, e-mail: alicia@acomval.es)

Para ampliar información del contenido del curso, pueden contactar con Cogrup Consultores (Reyes Graell: 96 335 30 66, cogrup@teleline.es)

