



## **Gestión de Venta y Calidad en la Atención de Público (40 Horas)**

### **CONTENIDO CURSO**

#### **Módulo 1: La Comunicación y percepción interpersonal**

**Concepto de autoimagen  
Ejercicio de autoimagen  
La comunicación efectiva  
Claves de una comunicación efectiva  
Comunicación bilateral y unilateral  
El lenguaje verbal y no verbal.  
Técnicas asociadas a la empatía y asertividad.  
Técnicas para identificar las necesidades deseos y expectativas del cliente.**

#### **Módulo 2: La calidad del servicio**

**Conceptos calidad – servicio  
Errores del servicio  
La calidad del servicio (brecha positiva y brecha negativa)  
Características de un buen servicio (anillos de calidad)  
Efectos de la Actitud negativa hacia la entrega del servicio  
Escucha activa (expectativas, demandas o deseos del cliente)**

#### **Módulo 3: El Cliente**

**Concepto Ontológico del Ser. (Cuerpo, Emoción y Lenguaje)  
Psicología comercial- tipos de Clientes.  
La satisfacción del cliente  
Bases para el manejo de Quejas y Reclamos**

#### **Módulo 4: Gestión de Ventas**

**Concepto de ventas  
Técnicas de Venta  
Etapas de la venta  
Actitudes que favorecen la venta  
Persuadir / convencer / ética / tolerancia – paciencia  
Negociación y cierre de la venta (manejo adecuado de situaciones de conflicto)**