

# Catàleg d'accions formatives

## 2022 Programes de formació no formal Sectorial

### FAMÍLIA PROFESSIONAL

Comerç i màrqueting

### ÀREA PROFESSIONAL

Compravenda

GRUPAF	GRUP AMPLIAT	HORES	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
COMT102	2016	30	COM	COMT	FC01_COMT102_2016

### NOM DE L'ACCIÓ

Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès

### OBJECTIUS

Objectiu general:

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

Objectiu específic:

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

### 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