

# **CURSO ADMINISTRATIVO COMERCIAL**

## **TEMARIO**

1. Empresa.
2. Atención al cliente.
3. Comunicación
4. Actitudes en atención al cliente
5. Fases de la atención al cliente
6. Técnica de las preguntas
7. Los clientes: Tipología
8. Cómo argumentar
9. Cómo tratar las objeciones
10. Resolución de conflictos
11. El teléfono
12. Comunicación comercial escrita: cartas y documentos
13. La comunicación mediante correo electrónico
14. Documentación administrativa