

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Técnicas de comunicación y atención al cliente en las entidades financieras

**Duración:** 20h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.
- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos.

### Contenido

1. Tratamiento diferencial de sugerencias y consultas.
2. Procesos de comunicación.
3. Tratamiento al cliente.
4. Habilidades personales y sociales.
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).