



formação online

antram



COMUNICAÇÃO NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Objetivos

- ✓ Conhecer a importância da perceção na comunicação humana.
- ✓ Saber definir a passividade, agressividade, manipulação e assertividade.
- ✓ Técnicas de comunicação e relacionamento com o cliente

Duração

4 Horas

Formato

Online

Temas a abordar

1. Princípios ativos de comunicação
2. Estratégias comunicacionais
3. Gestão de conflitos comunicacionais
4. A assertividade na comunicação

Destinatários

Chefias intermédias e administrativos