

# ESQUEMA

## Comunicación, negociación e influencia

### Módulo I: Organización, cultura y comunicación en la nueva empresa

1. El valor de la comunicación interna 1
2. Cultura
3. Gestión del talento

### Módulo II: La relación con el cliente

1. El cliente actual
2. *Customer experience*
3. Claves de la satisfacción de clientes
4. El arte de cautivar y fidelizar a tus clientes

### Módulo III: Negociación y habilidades de comunicación comercial

1. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente
2. Técnicas de negociación
3. El proceso de atención de quejas y reclamaciones