

- ▶ La comunicación persuasiva y la percepción de la necesidad del cambio.
- ▶ El cliente interno y externo. Imagen.
- ▶ El lenguaje corporal. Comunicación (oral y escrita).
- ▶ Conceptos básicos de Oratoria Persuasiva y Negociación aplicados a la gestión.
- ▶ Habilidades y actitudes en el trato con el cliente. Calidad en la atención como valor agregado. Precisión y claridad.