



# asertividad y derechos asertivos para la venta consultiva.

Introducción a conceptos de asertividad.

Duración: 20 minutos



# asertividad y derechos asertivos para la venta consultiva

## Objetivos del curso

Explica el significado de asertividad y la importancia de saber decir “no” al cliente cuando no es posible satisfacer lo que él está solicitando. Además, plantea los cuatro tipos de cosas que el cliente nos puede pedir y cómo debemos reaccionar ante esas exigencias. Concluye con una frase que resume todo lo visto durante el vídeo “utilizar la asertividad como herramienta de comunicación nos hará mucho más eficaces en nuestras relaciones comerciales con el cliente”.

## Estructura general del curso

Definición de asertividad y derechos asertivos

Evaluación final