

COMUNICAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

Conceitos e Práticas Organizacionais

 **Érica** | **Saraiva**



Resumo de Comunicação e Negociação

O livro aborda os principais conceitos do processo de comunicação e negociação nas empresas, pautando-se na ética e no respeito. Discute as etapas do planejamento de comunicação, as principais barreiras encontradas e os papéis dos profissionais da área.

Explica como desenvolver uma comunicação empresarial eficaz, que fortaleça os vínculos entre os profissionais, além das formas de comunicação verbal e não verbal, com destaque às expressões corporais. Inclui técnicas de apresentação e aborda diferentes perfis de negociadores e tipos de negociação (ganha-ganha, perde-ganha, perde-perde, ganha-perde).

Por fim, enfatiza a importância de pesquisas de satisfação, registros de reclamações e ouvidoria, com destaque para o Código de Defesa do Consumidor. O conteúdo pode ser aplicado para os cursos técnicos em Agenciamento de Viagem, Agente Comunitário de Saúde, Eventos, Gerência em Saúde, Guia de Turismo, Hospedagem, Lazer, Marketing, Orientação Comunitária, Vigilância em Saúde, entre outros.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)