

# Conviértete en un agente de éxito. Motivación y habilidades

Desarrolla actitudes y comportamientos proactivos y asertivos claves en la gestión del cliente, aprendiendo a tener un equilibrio entre disfrutar y ser eficiente.



1.200 € (Sin IVA) x GRUPO



100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE\*



6 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



AGENTES DE RECEPCIÓN  
AGENTES DE EMISIÓN



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

## TEMARIO

### 1. LAS BASES DE UN TRABAJADOR COMPETENTE

La actitud de un buen trabajador  
Las diferencias críticas  
Hechos y opiniones  
Las creencias limitadoras y las potenciadoras  
Los valores y objetivos

### 3. EL AUTO-CONCEPTO Y EL FLOW

El auto-concepto, la auto-estima y auto-imagen  
El principal modulador de nuestra conducta  
El Flow  
¿Cómo influir en el trabajo?  
El equilibrio de la eficiencia

### 2. LA PROACTIVIDAD Y EL EFECTO PIGMALIÓN

La proactividad y la reactividad  
La toma de control y responsabilidad  
El círculo de influencia  
Efecto Pigmalión  
La profecía auto-cumplida  
La clave de tu actitud

### 4. LA ASERTIVIDAD

¿Qué es la asertividad?  
Claves para ser más asertivos en el trabajo

### 5. Taller “Tu mejor versión”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día .