

Gestión del cliente. No te lleves los muertos a casa

Incorpora herramientas de gestión emocional en la atención al cliente, conociéndote a ti mismo y aprendiendo a dirigir las emociones y la actitud de los clientes a través de la comunicación asertiva.



1.350 € (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. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Las inteligencias múltiples

¿Qué es la inteligencia emocional?

El papel de las emociones en nuestro día a día

Funciones de la Inteligencia emocional

La PNL para gestionar la emoción del cliente

Habilidades personales y comunicativas: empatía, asertividad y escucha activa

3. LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL

Reconoce y maneja las emociones y sentimientos de los demás

Influye en las emociones de tu cliente

Cómo provocar un cambio de actitud en un grupo.

El efecto Pigmalión

2. LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL

Reconocer y manejar nuestras propias emociones.

Inteligencia emocional y auto-motivación.

Autoconcepto y autoestima

4. Taller “Desde mi punto de vista...”

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.