

Estrés, cómo manejarlo y superarlo

Desarrolla técnicas de prevención y gestión del estrés, aprendiendo a reconocer los desencadenantes del estrés y sabiendo cómo optimizar el tiempo y la carga de trabajo en un Contact Center.



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. EL ESTRÉS Y SUS SÍNTOMAS

¿Existe el estrés?

Tipos y síntomas de estrés

Desencadenantes y causas del estrés en un Contact Center

Aspectos fisiológicos, cognitivos y conductuales del estrés

El burnout

2. GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés y las relaciones humanas (clientes, jefes y compañeros).

Técnicas y habilidades para la prevención y reducción del estrés laboral

Terapia racional emotiva de Ellis (A-B-C)

La sensibilización encubierta.

La inoculación del estrés

La solución de problemas

Técnicas de relajación

3. GESTIÓN DEL TIEMPO Y DEL TRABAJO

El estrés y la gestión del tiempo

La productividad: convertir las horas en minutos y los minutos en horas

El tiempo no es dinero

El estrés y la carga de trabajo

El papel del estrés y la presión en el trabajo

La estrategia de Covey

4. Taller “¿Cómo gestiono esta situación?”

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.