Metodología conductual, conoce a tu equipo

Aprende a adaptar la comunicación a la tipología de tu equipo incorporando herramientas de personalización y potenciando el propio perfil conductual en los procesos de gestión de equipos.

2.250 € (Sin IVA) x GRUPO

100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE*

10 HORAS

PRESENCIAL O AULA VIRTUAL

MANDOS INTERMEDIOS

GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

* En relación al número de personas/grupo

contact center INSTITUTE

TEMARIO

1.LAS BASES DE LA METODOLOGÍA CONDUCTUAL

Autoconocimiento a partir de la metodología conductual
Aspectos básicos de las metodologías conductuales
¿Cuál es mi color predominante según está metodología?
El propio color y los puntos fuertes
Áreas a desarrollar según el propio perfil básicas y degradación

2.IDENTIFICA EL COLOR DE TU EQUIPO

¿Cómo identificar el color de cada miembro del equipo?
La comunicación con el equipo: lenguaje verbal, no verbal y para-verbal.

3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE TU EQUIPO

¿Cómo podemos adaptar nuestra comunicación a los miembros del equipo según su perfil?
¿Cómo gestionar la diversidad de perfiles conductuales? Te enseñamos a adaptarte a él
Adaptar el lenguaje verbal y la estrategia para cada miembro del equipo.

Taller: “Con cada miembro del equipo, cambia la comunicación”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales 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.