



Presencial o videoconferencia

Inteligencia emocional en la atención al cliente

12 de noviembre de 2020, jueves

Inscríbete 

Ponente:



Marta Cabrerizo Callejero

- Licenciada en Psicología.
- Postgrado de Experto Universitario en Formación Centrada en los Resultados Empresariales.
- Consultora y asesora de empresas en materia de recursos humanos.
- Socia consultora de CL Recursos Humanos.

Día: 12 de noviembre, jueves

Horario: de 9:10 a 14:10 h.

Duración: 5 horas

Lugar:

Puedes elegir en qué modalidad prefieres hacer el curso:

- En remoto, a través de nuestra aula virtual, utilizando la herramienta Zoom.
(Podrás seguir la clase en remoto y realizar al/a docente las consultas que tengas por audio o por el chat).
- Presencial: en nuestras instalaciones del Club de Marketing de Navarra.

En caso de necesidad podrías cambiar de una opción a otra, previo aviso, siempre que queden plazas disponibles (excepto si te bonificas el curso con Fundae, en cuyo caso deberás mantener la modalidad para no perder dicha bonificación).

PROGRAMA

Las emociones en la atención al cliente

- Gestionar las emociones para gestionar las relaciones

Autoconciencia en las conversaciones con el cliente

- Que ve/oye y siente cuando hablamos telefónicamente, presencialmente o por mail.
- Empatía de verdad: nuestras creencias limitantes
- Corresponsabilidad

Control emocional

- Manejo de situaciones conflictivas

Asertividad y proactividad

- Mi círculo de influencia

Gestionar el estrés del cliente y el nuestro

- 3 técnicas efectivas

INFORMACIÓN GENERAL

La gestión diaria con el cliente exige desarrollar unas aptitudes y actitudes que reduzcan los aspectos negativos del estrés, que se genera en diversas situaciones.

Para ello vamos a desarrollar nuestras habilidades, técnicas y capacidades para encaminar con garantías de éxito cualquier situación con los clientes.

Reconocernos a nosotros mismos, ver cómo nos influyen las variables laborales y obtener el beneficio del aprendizaje de la Inteligencia Emocional hace de este curso una herramienta real de mejora.

Dirigido a

Todos los profesionales que están en contacto directo con el cliente ya sea para gestiones diarias, hacer seguimientos así como para tramitar reclamaciones, tanto por escrito como por teléfono o cara a cara.

Objetivos

- Mejorar nuestra comunicación con el cliente a través de los principios de la Inteligencia Emocional.
- Conocer nuestro impacto en el cliente, nuestras fuerzas y debilidades.
- Manejar adecuadamente nuestros impulsos y emociones para atender al cliente desde el autocontrol emocional.
- Desarrollar habilidades de empatía para mejorar la calidad del servicio.
- Manejar adecuadamente situaciones de estrés y conflicto en el entorno laboral con los clientes externos e internos.

Derechos de matrícula

Socios: 155 €

No socios: 300 €

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El Club de Marketing gestiona a los socios gratis la tramitación.

Inscripciones:

A través de la web, con al menos dos días de antelación.

Para información: Tfno. 948 290155

Bonificaciones de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo

Los socios pueden solicitar la tramitación gratuita de las bonificaciones, indicándolo en la inscripción a través de la web, con al menos dos días de antelación. Una vez escogida la modalidad de asistencia (presencial o por videoconferencia), todo el curso debe de mantenerse así ya que Fundae no permite combinar las dos.