



Presencial o videoconferencia



Inteligencia emocional en la atención al cliente

30 de noviembre de 2021, martes

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.

Día: 30 de noviembre, martes

Horario: de 9:15 a 14:15 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 personal docente las consultas que tengas por audio).
- Presencial: en nuestras instalaciones del Club de Marketing de Navarra ([protocolo de prevención y seguridad sanitaria](#)).

En caso de necesidad podrías cambiar de una opción a otra, previo aviso, siempre que queden plazas disponibles.

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/as: 160 €

No socios/as: 280 €

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El Club de Marketing gestiona a los/as socios/as 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/as socios/as pueden solicitar la tramitación gratuita de las bonificaciones, indicándolo en la inscripción a través de la web, con al menos dos días de antelación.