

COMPORTAMIENTOS DISC (aplicados a EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE)



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 8 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

La metodología DISC es una herramienta que nos permite darnos cuenta de nuestra manera habitual de comportarnos con los demás y de los efectos que generamos en ellos . Por otro lado nos permite darnos cuenta de cuál es la tendencia habitual de comportamiento de la otra persona, ofreciéndonos herramientas para podernos acercar de una manera más sana, empática y eficaz con nuestros clientes y equipos

CONTENIDOS

MÓDULO 1 .

Introducción a DISC en Atención al Cliente Objetivos de la formación - ¿Qué es el método DISC? Explicación de las dimensiones : Dominancia, Influencia, Estabilidad y Cumplimiento - Relevancia de DISC en la atención al cliente.

MÓDULO 2.

Conociendo los Es ti los de Comportamiento - Perfil de Es ti los de Comportamiento DISC - Identificación de los cuatro es ti los - Características y tendencias de cada es ti lo - Cómo reconocer los es ti los de comportamiento en los clientes .

MÓDULO 3.

Adaptación y Comunicación - Importancia de adaptar la comunicación a diferentes es ti los - Estrategias para comunicar se efectivamente con cada es ti lo de cliente - Ejercicios de adaptación de la comunicación - Práctica de escenarios de atención al cliente.

MÓDULO 4.

Resolución de Conflictos y Manejo de Situaciones Difíciles - Cómo gestionar conflictos con clientes de diferentes es ti los - Técnicas de manejo de situaciones difíciles - Práctica de resolución de conflictos .

MÓDULO 5.

Creación de una Experiencia de Cliente Positiva - Cómo utilizar DISC para mejorar la experiencia del cliente - Personalización del servicio - Estrategias para crear conexiones más fuertes con los clientes - Casos de estudio y ejemplos de éxito.

Módulo 6. Conclusiones y cierre - Resumen de los conceptos clave - Reflexión sobre el impacto de DISC en la atención al cliente -Planes de acción individuales para mejorar la atención al cliente utilizando DISC.