FORMACION EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE IE

Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 4 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

El objetivo principal de la formación es el de mejorar la relación con los clientes internos y externos de la empresa.
En torno a este objetivo principal, se contemplan los siguientes:
Aumentar el grado de motivación en las personas que trabajan en la empresa.
Incorporar herramientas de comunicación que mejoren la atención a Cliente/paciente, gestionar conflictos y quejas
Trabajar habilidades emocionales que nos permitan conectar desde la mejor versión de cada profesional
Generar consciencia de la labor esencial de los asistentes de ser elementos clave de la imagen de la empresa

CONTENIDOS

1. Introducción: Cliente interno y externo. Excelencia en atención al cliente. ¿Para qué? Elementos clave. Obstáculos y resistencias.
2. Actitud de servicio . ¿Qué me mueve y qué mueve a mi cliente? La confianza como valor esencial y diferenciador. Proactividad vs. Queja
3. Las habilidades emocionales del experto en clientes. Habilidades intrapersonales y valores. Automotivación, Autodisciplina y puesta en acción de habilidades esenciales.
4. Habilidades interpersonales. Introducción a las emociones. La base de la empatía. Reclamaciones y quejas . Gestión emocional y del estrés.
5. Habilidades interpersonales II. Comunicación. Estilos y efectos . Consecuencias de mi comunicación. La asertividad y la comunicación no violenta como base de toda relación.
6. Conclusiones y cierre