

AF | 20245

Formato: Programado | A medida

# Cliente. Propuesta de valor y éxito

## DIRIGIDO A

Todo trabajador que trabaje en un puesto de atención al cliente y que tenga la necesidad de optimizar recursos desde el control emocional y una gestión eficaz.

## OBJETIVOS

- Conocer el concepto de competencia emocional.
- Integrar las cinco competencias emocionales.
- Desarrollar y aplicar herramientas que nos faciliten el manejo de los clientes.
- Mejorar las relaciones interpersonales a través del autoconocimiento y la regulación en nuevos canales de comunicación que ayuden en la atención de clientes difíciles.
- Reenfocar el entorno actual potenciando las fortalezas personales.
- Trabajar la resiliencia.

## CONTENIDOS

### INTRODUCCIÓN A LA EDUCACIÓN EMOCIONAL. CONTEXTO ACTUAL

- Función de las emociones: para qué nos sirven.
- Por qué y para qué de las emociones surgidas con los cambios relacionados con los nuevos entornos laborales: irritabilidad, miedo y tolerancia a la frustración.
- Relación entre lo emocional y lo racional.
- Tipos de emociones.

### COMPETENCIAS EMOCIONALES INTERPERSONALES: HABILIDADES DE VIDA Y BIENESTAR

- Desarrollar optimismo. Manejar los retos de la vida diaria.
- Resiliencia: aprender a reenfocar la situación, aprovechar las fortalezas y aprender a aprovechar lo bueno.
- Importancia de la actitud para enfrentarnos al contexto actual. Bienestar emocional y satisfacción de necesidades.

### LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES UNA ACTITUD

- Motivación, confianza y objetivo.
- Atender al cliente, desde una comunicación eficaz.
- Negociación con el cliente en situaciones difíciles.
- Técnicas y herramientas. para reducir el estrés y la sobrecarga emocional en el manejo de reclamaciones y quejas.
- La experiencia cliente.

### RECURSOS

- Plan de acción.
- Herramienta de afrontamiento y avance.
- Motivación y posicionamiento. Un error, una oportunidad de mejora.



### Duración

4 horas



### Modalidad

Presencial