

EL MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE (MEAC)

En la actualidad las organizaciones reconocen cada vez más la importancia de considerar los aspectos emocionales como factores influyentes en el éxito de su gestión. Esta influencia tiene mucho impacto específicamente en áreas de atención y trato directo con el cliente, ya que del manejo efectivo que realice el personal de estos aspectos, dependerá la imagen de calidad de servicio de nuestra organización.

¿A quién está dirigido?

A todo el personal con responsabilidades en atención al cliente.

Objetivo general

Comprender la importancia del manejo de las emociones en el trato y atención al cliente.

Objetivos específicos

- Desarrollar herramientas que permitan un manejo efectivo de las emociones, consigo mismo, con otros y en consecuencia mejorar el desempeño individual en el servicio al cliente.
- Definir un plan de acción individual que facilite la incorporación progresiva de estas herramientas al trabajo cotidiano.

Contenido Programático

- LA IMPORTANCIA DEL MANEJO DE LAS EMOCIONES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
- EL MANEJO DE LAS EMOCIONES Y LA EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO.
- LA CONSTRUCCIÓN DE LA TOLERANCIA Y LA PACIENCIA COMO HABILIDADES ESENCIALES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
- LA INTELIGENCIA AFECTIVA: NUESTRA CAPACIDAD PARA SELECCIONAR LO QUE QUEREMOS QUE NOS AFECTE.
- MANEJO DE LAS EMOCIONES VS. CONTROL EMOCIONAL.
- LA COHERENCIA PERSONAL: PENSAR, SENTIR, ACTUAR Y SU IMPACTO EN EL CLIENTE.
- TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE LA RABIA, FRUSTRACIÓN E IMPOTENCIA: CÓMO MANEJARME Y CÓMO MANEJAR A OTROS.
- PUENTES EN LA COMUNICACIÓN: RACIONAL PARA LLEGAR A ACUERDOS, ASOCIATIVO PARA LOGRAR CONEXIONES, AFECTIVO PARA EXPRESAR EMOCIONES, BÁSICO PARA COOPERAR.
- EL MANEJO DE LAS EMOCIONES Y LA ADMINISTRACIÓN POSITIVA DE NUESTRA ENERGÍA EN EL TRABAJO.
- ESTUDIO DE CASOS.

Metodología

Es un programa de naturaleza teórico-práctica en el cual los participantes desarrollaran habilidades y destrezas en el ámbito de esta materia a nivel individual y grupal. Para lograrlos objetivos previstos, el programa está concebido realizarlo de forma teórica y práctica, impartiendo diariamente la parte conceptual y posteriormente los ejercicios correspondientes a nivel grupal, facilitando el aprendizaje con casos reales y/o simulados.

Modalidad: Presencial

Beneficios de atender a este curso

- Desarrollo de las destrezas y aplicación de técnicas les permita a los trabajadores (participantes) un mayor control de sus emociones en el trato al cliente.
- Internalizar en los trabajadores (participante) como un efectivo manejo de las emociones agrega valor en el desempeño.
- Desarrollo de habilidades y aplicación de herramientas para establecer una comunicación racional que permita llegar a acuerdos que agreguen valor a las partes.

Duración

El curso tiene una duración de dieciséis (16) horas de docencia.

Horario

Iniciando a las 8:00 AM y concluyendo a las 5:00 PM.

Matrícula

Contado:

Crédito a 15 días:

Crédito a 30 días:

Instructores que dictan este curso

- Psicólogo Clí-nico. Postgrado Admon. Recursos Humanos.