

La importancia que tiene la interacción de la empresa con el cliente (atención, venta, seguimiento, resolución de quejas,...) a través del Contact Center con el cliente juega un papel esencial en el valor percibido del cliente, en su satisfacción, fidelidad y por lo tanto en la creación de valor de la empresa. Un responsable de Contact Center y sus equipos deben estar capacitados para la gestión de la calidad real y la percibida por el cliente con el objetivo siempre de rentabilidad y servicio al cliente.

CONTENIDOS

1. Módulo 1: Empatía, asertividad y afrontar críticas
2. Módulo 2: Equilibrio emocional
3. Módulo 3: Automotivación

OBJETIVOS

1. Módulo 1: Empatía, asertividad y afrontar críticas

- Conocer, entender y empatizar con las necesidades del cliente
- Adoptar comportamientos y técnicas asertivas: ni pasivas ni agresivas frente al cliente
- Proactividad y habilidades para la resolución de conflictos
- Como afrontar críticas y desarmar la ira

2. Módulo 2: Equilibrio emocional

- Conocer las emociones y como canalizarlas para saber tratar al cliente
- Aceptar y gestionar el cambio
- Reconocer nuestras actitudes: beneficios de la actitud positiva y proactiva



3. Módulo 3: Automotivación

- Tomar conciencia de la importancia de la automotivación en la toma de decisiones
- Desarrollar la capacidad para motivarse uno mismo
- Generar estados de ánimo positivos para afrontar distintas situaciones

CONTENIDOS

1. Técnicas para potenciar la autoestima: afirmaciones y visualizaciones
2. Automotivación: factores personales y profesionales de la automotivación.
3. Reconocimiento y satisfacción de las necesidades: personales y profesionales
4. Necesidad de pertenencia: identificación con la marca y la empresa
5. Habilidades para la búsqueda y el disfrute de gratificaciones personales
6. Identificar los obstáculos y las consecuencias de nuestras acciones en la consecución de metas
7. Localizar las situaciones y los factores de riesgo de ineffectividad
8. Autoconocimiento, aspectos a mejorar y afianzamiento de puntos fuertes



¿POR QUÉ ESTE CURSO CON ESCUELA DE INTELIGENCIA?

Escuela de Inteligencia es una de las organizaciones pioneras en este campo. El equipo de trabajo está compuesto por especialistas en la formación que aportan constantemente contenidos actualizados e innovadores a los cursos de IE, llevando más que 15 años de experiencia y realizando más de 100 promociones de los cursos.

PROFESORADO

Constituimos un grupo multidisciplinar con una especial capacidad de relación para trabajar conjuntamente con nuestros clientes. Unimos la experiencia académica y el rigor universitario con el pragmatismo empresarial.

FORMALIZACIÓN DE MATRÍCULAS

Se podrá realizar:

- **Telefónicamente:** 902 151 743 o 91 548 81 76
 - **Fax:** Enviando inscripción al 915595217
 - **E-mail:** Enviando datos a info@escueladeinteligencia.com
- A través de nuestro **boletín de inscripción on-line**