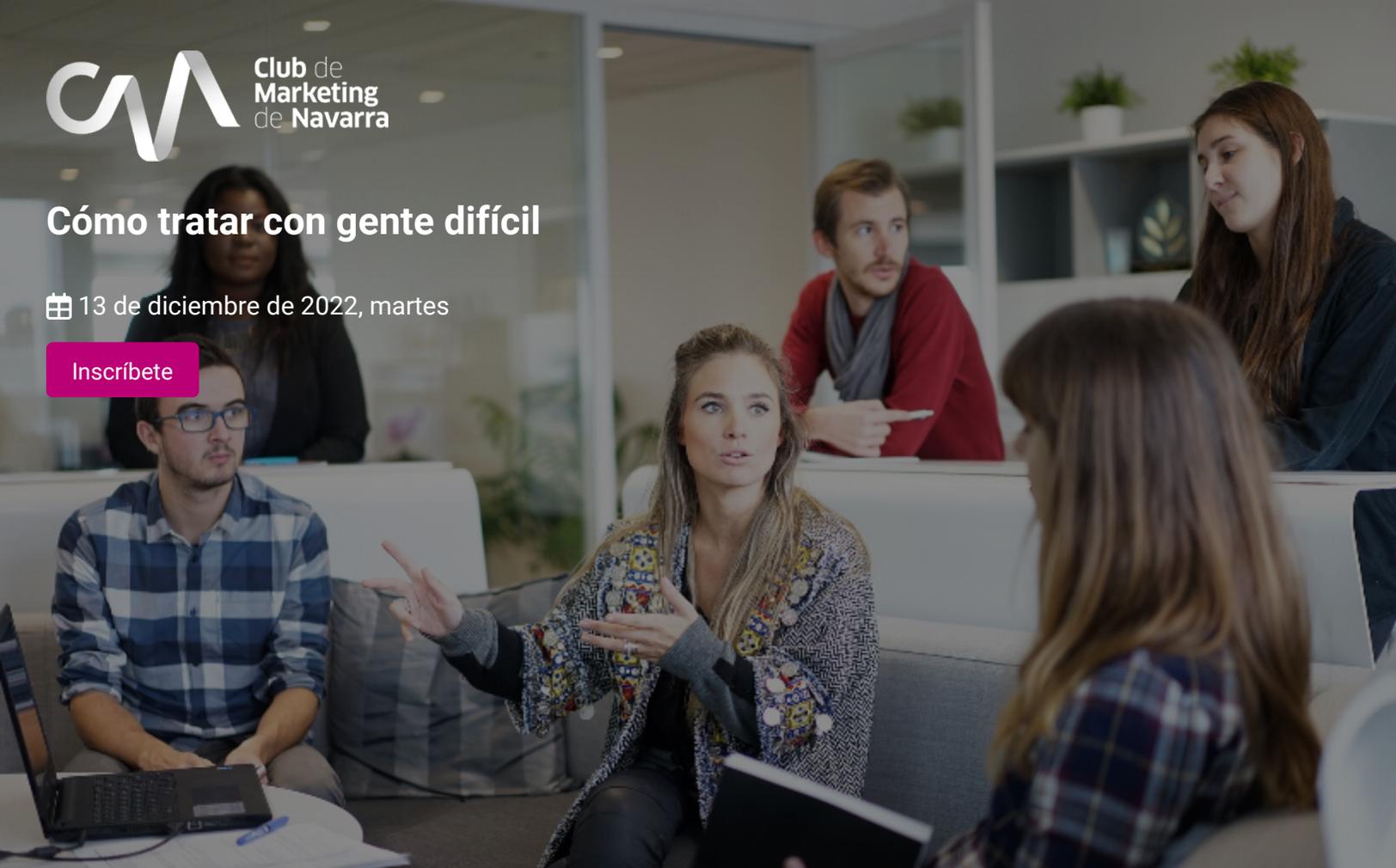


Cómo tratar con gente difícil

📅 13 de diciembre de 2022, martes

Inscríbete



Fechas:

13 de diciembre, martes

Presencial



Videoconferencia



Horario:

de 9:15 a 14:15 h. y de 15:30 a 18:30 h.



Precio especial para socias/os

y actividad bonificable por FUNDAE

[Pulsa AQUÍ para ver los precios](#)

Inscríbete

Profesor



Daniel Olivera Salcedo

Licenciado en Derecho. Master en Dirección de Recursos Humanos. Ha sido Director de Formación de Paradores Turísticos de España. Director del Departamento de Sinistros y Jurídico y Director de Formación y Desarrollo de La Equitativa, S.A. Actualmente es Socio Director de M.R.C Internacional y Socio Gerente de ENDO, S.L. Conferenciante en foros empresariales y seminarios de comunicación y liderazgo.

Nuestra gente difícil ¿las reconoces? ¿Hay alguien en tu entorno?

- Persona autoritaria. Grita y amedrenta; necesita tener el control y sus críticas son brutales.
- Persona sabelotodo. Es prepotente y generalmente tiene sus propios puntos de vista sobre cualquier tema.
- Persona "siseñor". Está de acuerdo con cualquier compromiso que raras veces cumple.
- Persona negativa. Rápida para señalar por qué las cosas no van a salir bien.
- Persona quejica. Se queja de cualquier cosa. Prefiere quejarse a encontrar soluciones.
- Persona que no dice nada. Nunca plantean sus ideas ni le hace saber sus puntos de vista.

Naturalmente que las reconoces. Trabajan contigo, son tu clientela, quien te provee o personas de tu entorno familiar.

Conoce por qué se comportan, cómo relacionarte y sacar su mejor parte, evitando que robe la energía de la gente.

El factor diferenciador del éxito de una organización está cada vez más en el modo de relacionarse las personas que la integran.

PROGRAMA

1. Características de los comportamientos.

2. ¿Cuál es nuestro estilo personal y el de las demás personas?
3. Cómo comunicarse para tener éxito y evitar el conflicto.
4. ¿Por qué nos convertimos en difíciles?
5. Tipología de gente difícil, entender y tratar a estas personas.
6. Cómo saber qué hacer y decir en cada situación.
7. Cómo conseguir sacar a la luz las mejores cualidades de cada persona, incluso las "problemáticas".
8. Cómo evitar los problemas de personal, reducir las diferencias y conseguir armonía.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos

En este seminario conseguirás dominar AL MENOS 20 TÉCNICAS e ideas concretas para sentirte fuerte en tus relaciones con la gente difícil.

1. ¿Cuál es la mejor respuesta ante la ironía?
2. ¿Cómo manejar la indisciplina, la desidia, la antipatía por el trabajo, etc?
3. ¿Cómo debe actuar ante un miembro que no sabe o no quiere trabajar en equipo?
4. ¿Cuáles son las formas de cerciorarse de que las personas cumplirán con sus compromisos?
5. ¿Cómo mantener el control cuando alguien incluyendo tu responsable comienza a gritar?
6. ¿Cómo reaccionar ante alguien que nos hace una crítica injustificada?
7. ¿Cómo valorar si vale la pena recuperar una relación difícil y cómo actuar si no es así?
8. ¿Qué hacer con las personas que a ti te dicen una cosa y a otras personas les dice lo contrario?
9. ¿Cómo ganar tiempo en un conflicto y así poder responder de manera racional y no emocional?
10. ¿Cuáles son las equivocaciones habituales y que empeoran los conflictos?
11. ¿Cómo sintonizar con todas las personas?
12. ¿Cómo detectar cuándo se produce tensión y qué técnicas debemos usar para progresar?
13. ¿Cómo persuadir a una persona irritada de que es posible evitar la disputa?
14. ¿Cómo descubrir cuáles son los puntos débiles y evitar que descubran los tuyos?
15. ¿Cuál es la mejor manera de actuar con aquellos que siempre ponen excusas o culpan a otros?
16. ¿Cómo hablar con la gente muy suspicaz que se toma todo a título personal?
17. ¿Cómo evitar que algunas personas le manipulen?
18. ¿Cómo actuar cuando una persona promete algo y no lo cumple?
19. Observar como su expresión corporal al comunicarse con determinadas personas difíciles ¿puede ser más poderosa que sus palabras?

20. ¿Cómo tratar a las personas que siempre quieren tener la última palabra?

Dirigido a

Personas de gerencia, dirección general, responsable de comerciales, de recursos humanos, responsables de atención al cliente, comerciales, etc.

Metodología

Ejercicios individuales y de grupo, simulaciones y debate dirigido.



Fechas:

13 de diciembre, martes



Número de sesiones:

1



Horario:

de 9:15 a 14:15 h. y de 15:30 a 18:30 h.



Número de horas:

8

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:



Presencial*

Club de Marketing de Navarra



Videoconferencia*

Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES



Socios/as:

265 €



No socios/as:

410 €

[Únete a la asociación](#)

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación



Para más información:

948 290155

[Inscríbete](#)