

# Informar, ayudar y atender al cliente con manejo emocional

📅 28 de noviembre de 2024, jueves

Inscríbete



**Fechas:**

28 de noviembre, jueves

**Presencial**



**Videoconferencia**



**Horario:**

de 9:15 a 14:15 h.



**Precio especial para socias/os**

y actividad bonificable por FUNDAE

[Pulsa AQUÍ para ver los precios](#)

Inscríbete



### **Marta Cabrerizo Callejero**

- Licenciada en Psicología.
- Postgrado de Experto Universitario en Formación Centrada en los Resultados Empresariales.
- Consultora y asesora de empresas en materia de recursos humanos.

En el entorno actual, productos y servicios ofrecidos por las empresas deben cumplir las expectativas de los y las clientes y si es posible superarlas. De forma que, la atención al cliente se convierte en una fuente de información muy necesaria para ofrecer un servicio de calidad.

Hay que reconocer los factores que el/la cliente valora, en la relación comercial y personal y determinar cuáles son las dimensiones de la calidad de servicio de la organización.

Sabemos que la “calidad de la interacción” tiene que ver con las actitudes y profesionalidad del personal de contacto y cada vez vemos más, la necesidad de mejorar nuestro manejo emocional.

Necesitamos tener herramientas que faciliten la comunicación con el/la cliente para: poder informar y asesorar, a través de un dialogo centrado en sus necesidades, con respuestas adecuadas y preguntas efectivas, y ofrecer ese servicio de calidad todas las personas de la organización.

Necesitamos también gestionar situaciones que nos puedan producir estrés y utilizar técnicas para seguir adelante y serenarnos, y así centrarnos en las expectativas de los y las clientes sin perder el foco.

Tras la sesión podremos ser proactivos/as en la atención al cliente con herramientas personales de manejo emocional

## **PROGRAMA**

- La experiencia del cliente
  - La razón y el poder de las emociones
- Que hacemos por el cliente

- La propuesta de valor
- Informar, ayudar y atender
- Necesidades, creencias y la relación emocional
- Acciones de asesoramiento
  - El dialogo: Dar respuestas y hacer preguntas
- Consejos emocionales para atender al cliente
  - La necesidad de sosegaros ante el estrés. Técnicas efectivas
  - Automotivación para seguir adelante

## INFORMACIÓN GENERAL

### Metodología:

- Durante la sesión trabajaremos diferentes casos prácticos de atención al cliente donde incluiremos:
  - Debates.
  - Metaplan de conceptos.
  - Dinámicas de grupo para vivenciar.

### Objetivos:

- Ofrecer un excelente servicio al cliente a través de una buena gestión emocional y técnica.
- Reconocer las situaciones que nos estresan con el cliente y utilizar técnicas para sosegaros.
- Establecer diálogo y no conflicto, con el cliente ante situaciones críticas.



#### Fechas:

28 de noviembre, jueves



#### Número de sesiones:

1



#### Horario:

de 9:15 a 14:15 h.



#### Número de horas:

5

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:



### Presencial\*

Club de Marketing de Navarra



### Videoconferencia\*

Aula virtual, Zoom

## INSCRIPCIONES



### Socios/as:

170 €



### No socios/as:

300 €

[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](#)