

# Inteligencia emocional en la atención al cliente

📅 11 de mayo de 2023, jueves

Inscríbete



**Fechas:**

11 de mayo, 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

## Ponente



### 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 esta formación vamos a reflexionar sobre nuestro comportamiento en diferentes situaciones de atención al cliente, a través de la visión de la inteligencia emocional.

Es el momento de:- reconocer como actuamos, valorar el impacto de lo que hacemos y decimos, generar alternativas a esos comportamientos, manejar nuestras emociones de forma consciente y controlar las situaciones que nos generan estrés con los clientes.

## PROGRAMA

**Calidad de servicio: atención al cliente + competencias emocionales**

**La inteligencia emocional: que es y cómo desarrollarla**

- Reconocer lo que nos pasa y porque nos pasa
- Trabajar desde la Perspectiva de Gross: las 5 variables

**Las relaciones interpersonales en la atención al cliente**

- Los clientes: situaciones difíciles que nos provocan
  - Que esperan de nosotros/as y de la organización
  - Autocontrol: técnicas de gestión

## INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivos

Ser conscientes de cómo nuestras emociones generan comportamientos y guían la comunicación con los clientes.

Aprender a manejar nuestras emociones a través del autoconocimiento y- controlar las situaciones difíciles, con los clientes externos e internos, de la organización.



**Fechas:**

11 de mayo, 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:**

165 €



**No socios/as:**

295 €

[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