

# Cómo generar experiencias satisfactorias en nuestros clientes

Madrid  
Junio 2019

Formación

 **Icea**  
el valor del conocimiento

**Fecha** | 20 y 21 de junio de 2019

**Horario** | De 09:00 a 15:00 h.

**Duración** | 12 horas

**Modalidad** | Presencial



## Dirigido a

Dirigido a aquellas personas que deseen aprender los diferentes métodos para tratar a los clientes de la mejor manera posible, o que busquen adquirir aptitudes en la atención y mejorar las habilidades de comunicación. También este curso está orientado a aquellas personas que se estén iniciando en el departamento de Atención al Cliente, a empleados con una predisposición mejorable hacia la atención al cliente (personal de *call centers* o centros de gestión de clientes).

## Objetivos

**Conocer** mejor a los clientes

**Aumentar** la inteligencia racional con el cliente

**Implicar** a los participantes en la cultura de la experiencia del cliente

**Asumir** la importancia de una queja/reclamación bien tratada en la fidelización de clientes

**Conocer** las causas de los enfados más frecuentes y anticipar posibles soluciones

**Adoptar** la actitud más adecuada con clientes tensos

**Profundizar** en el conocimiento de nuestras emociones: cómo gestionarlas y tenerlas a nuestro favor

**Elaborar** un “Decálogo de Salud Emocional” que sirva de compromiso de actuación

## Contenidos

¿Por qué es importante escuchar a nuestros clientes?

¿Cómo es el cliente del siglo XXI?

La inteligencia relacional y emocional

Personalización de cada contacto con el cliente

Inteligencia emocional

- Autoconocimiento: cuánto más conozca mis fortalezas más conectaré con el cliente
- Gestión emocional: “Si yo estoy bien, el cliente se sentirá bien”

Claves para una comunicación positiva y saludable

- Escuchar y empatizar
- Comportamientos verbales y no verbales
- Gestión de emociones durante la llamada
- Asertividad: dirigir eficazmente la conversación

Herramientas y recursos para trabajar “saludable y eficazmente”

- Aprender a respirar y escuchar nuestro cuerpo
- Conciencia de nuestras creencias y su influencia en la conversación
- Práctica de “Mindfulness” como recurso rápida de la ansiedad y el stress

Decálogo de comportamientos emocionalmente saludables

Las clases combinarán teoría y práctica. Los asistentes aprenderán desde la experimentación, a través de dinámicas de grupo, ejercicios escritos y hablados, simulaciones, foros de videos, etc.

## Ponente

### Nuria Gómez

Aglutina una dilatada trayectoria profesional con casi veinte años de experiencia ayudando a diferentes profesionales a alcanzar sus objetivos. **Especialista** en Desarrollo de Directivos a través de la formación y el **coaching personal y profesional**.

Licenciada en Psicología industrial y clínica por la Universidad Complutense de Madrid. Master en "Diagnóstico y Terapia" y en "Orientación Psicopedagógica" por el Instituto Maslow Catell.

## Precio

Entidades Adheridas: 520 euros + 21% IVA

Entidades No Adheridas: 750 euros + 21% IVA

**Datos bancarios:** La cuota de inscripción puede hacerse efectiva en las oficinas de ICEA, o bien mediante transferencia bancaria a nuestra c/c nº: IBAN ES49 0081-7118-57-0001087611 del Banco Sabadell Atlántico de la calle Juan Bravo, 51 (28006 Madrid).

Acción formativa bonificarle a través de FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).  
Para más información contacte con [marta.collada@icea.es](mailto:marta.collada@icea.es)

## Lugar de impartición



Aulas de ICEA  
López de hoyos, 35  
28002 Madrid



La celebración del curso está condicionada a la inscripción de un número mínimo de asistentes. Programa, fechas de realización y ponentes pueden ser modificados por necesidades organizativas.



el valor del conocimiento