

AMABILIDAD

¿SABÍAS QUE...?

La **atención al cliente** – el santo grial de la industria de los servicios- tal vez sea el aspecto que más afectado se ve por el contagio de **estados de ánimo** y, en consecuencia, por la dimensión abierta del cerebro. No hay que olvidar que los servicios de atención al cliente son muy estresantes ya que, en ellos, **las emociones fluyen** libremente del cliente al trabajador y viceversa. Por tanto, desde una perspectiva estrictamente comercial, el estado de ánimo negativo de los dependientes no augura nada bueno.

La mala educación resulta contagiosa provocando descontento y enfado de los clientes. También, los empleados antipáticos atienden mal a los clientes, con resultados a menudo más que lamentables. Por el contrario, el estado **de ánimo positivo** de los empleados que están en contacto directo con los clientes influye muy poderosamente en los ingresos de la empresa. Y es que, si el cliente se encuentra con una persona atenta, tenderá a percibir positivamente el lugar, lo cual no sólo garantiza la **fidelidad del cliente**, sino que también redundará en una **mejor publicidad informal**. Además, cuanto más satisfecho se sienta el empleado, mayor será su predisposición a complacer a los clientes¹.



OBJETIVOS

- Aprender a identificar las emociones agradables y desagradables para expresarla de manera adecuada
- Mejorar la escucha y la empatía como herramientas fundamentales para comprender al cliente
- Potenciar los recursos que proporcionen mayor bienestar al cliente y generar un clima cordial y agradable
- Utilizar herramientas que ayuden a reducir las tensiones iniciales en todo proceso de comunicación
- Gestionar los conflictos identificando las necesidades de los clientes y atender a sus demandas con cortesía



BENEFICIOS

- Mejora la expresión y canalización emocional
- Potencia la comunicación interpersonal integrando la vertiente emocional y racional
- Favorece la empatía además de aprender a escuchar las necesidades propias y ajenas
- Descubre nuevas alternativas para profundizar en los vínculos emocionales
- Ayuda a mantener un clima distendido y agradable que potencia las relaciones



CONTENIDOS

- La actitud empática y la sonrisa. La búsqueda de la conexión con el cliente.
- La intención comunicativa y las actitudes para el diálogo. Importancia de la escucha. Lenguaje verbal, no verbal y paraverbal
- Las emociones: su importancia e influencia en los estilos de comunicación
- Técnicas de P.N.L. (Programación Neurolingüística)
- Recursos y herramientas para mejorar los inconvenientes que puedan generar tensiones o conflictos en el grupo
- El humor como herramienta para sobrellevar imprevistos y mejorar el clima

DURACIÓN

16 horas



METODOLOGÍA

Realmente **vivencial** al facilitar situaciones de aprendizaje y desarrollo desde la propia experiencia, apoyando con explicaciones teóricas y una práctica constante de los contenidos y herramientas propuestas. Esta fórmula garantiza un aprendizaje significativo que en grupo resulta muy gratificante y enriquecedor.



CONTACTA CON NOSOTROS:

Pza de los Mostenses, 13 4ª Planta
Oficina 42. 28015 MADRID
Tfno y Fax: **91 559 12 90**
www.n-accion.es

¹ Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2002): *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional.* Plaza & Janés Editores. Págs: 46