



LA SUISSE

EDUCACIÓN SUPERIOR

LA SUISSE
ESCUELA DE MANAGEMENT
PROGRAMA EJECUTIVO OPERATIVO
ATENCIÓN AL CLIENTE: TALLER DE COACHING

Objetivos:

Que los cursantes

- Transformar los temores y ansiedades, logrando la adquisición de mayor plasticidad, desestructuración, y desridigización en el desempeño del rol.
- Darse cuenta de los propios pensamientos, sentimientos, motivaciones y conductas en diferentes situaciones.
- Mejorar la comprensión de las situaciones, de los puntos de vista de otras personas y de nuestra imagen o acción sobre ellas.
- Investigar y descubrir diferentes posibilidades frente a momentos claves en situaciones de conflicto en relación a la propia conducta, (nuevas respuestas).
- Ensayar, aprender y prepararse para actuar las conductas o respuestas que sean más convenientes.

Metodología:

- El curso se dictará de forma **presencial**.
- 6 encuentros de 2 horas** cada uno, una vez por semana.
- Exposición de los diferentes temas.
- Juegos de rol** para reafirmar los contenidos desarrollados
- Ejercicios, diálogos, etc.**

Contenido del Curso:

Escenas temidas imaginarias y reales: cosas que pueden ocurrir

- Que se enoje el cliente
- Que haga reclamos
- Que se enferme
- Que este irritable y alterado
- Que exija más de lo que se le puede dar
- Que suceda un accidente
- Que haya una pelea entre dos clientes
- Imaginar que el cliente me está observando por algo que creo haber hecho mal



LA SUISSE

EDUCACIÓN SUPERIOR

-
- Imaginar que voy a decepcionar a determinada gente o grupo de personas.
 - Como manejar las emociones en situaciones de conflicto
 - Como reponerme frente a situaciones que me superan.

Inicio:

Este Programa Ejecutivo en breve estará nuevamente disponible, por lo que te pedimos que nos dejes tu datos de contacto en nuestros formularios y te estaremos informando vía mail acerca del próximo inicio.

Si te sumás al ME GUSTA de nuestra FAN Page en Facebook, podrás enterarte de todas nuestras actividades, cursos, talleres, etc., y acceder al 15% de descuento para todos nuestros PROGRAMAS EJECUTIVOS.

<http://www.facebook.com/lasuissecepec.edu>