



*Eduardo Gómez A.*

**Motivación y capacitación profesional del factor humano**

Director de [www.psicologialaboral.net](http://www.psicologialaboral.net) PSICOLOGIA Y MOTIVACIÓN LABORAL

[www.enriquecetupsicologia.com](http://www.enriquecetupsicologia.com) TALENTO HUMANO Y PSICOLOGÍA POSITIVA.

*"Corregir debilidades es una forma, pero potenciar fortalezas la mejor!"*



# Taller:

## Inteligencia emocional para servicio al cliente.



*Solicite su cotización.*

*Eduardo Gómez Aguilar.*

*Servicios profesionales*

*contacto@psicologialaboral.net*

*costarica@enriquecetupsicologia.com*

*Tel:83127000*

*Ced:134000164901*

*Ced tributaria: 3-120-130390*

*Costa Rica*

### SE DETALLA.

- Justificación.
- Objetivo.
- Descripción.
- Nota adicional
- Duración y precio..
- Cantidad de participantes.
- ¿Qué incluye? ¿qué excluye?
- Lugar del evento.
- Razón social
- Dirección
- Contacto
- Vigencia de la oferta

# Taller “Inteligencia emocional para servicio al cliente”



## JUSTIFICACIÓN

Cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción, la carga de trabajo, las prisas, clientes difíciles con reclamos, quejas, y malas emociones tiene un impacto desgastador en el rendimiento de quienes brindan servicios o elaboran un producto, y lo más grave: **Generalmente solo soportamos y no hacemos mucho al respecto.**

**Las consecuencias de no controlar nuestras emociones y la de los demás** suelen manifestarse en el producto o servicio, irritación, fatiga, pasividad, desconcentración, desmotivación, negativismo, “embotamiento”, etc. y aunque la mayoría de veces nos han capacitado en las habilidades técnicas (procedimientos, normativas, uso de tecnología, etc), cuando nuestras emociones son negativas (Bajas o altas) éstas pierden efecto para un buen desempeño.

Según Daniel Goleman, las competencias emocionales son 3 veces más importantes que las técnicas: “El intelecto no puede funcionar adecuadamente sin el concurso de la inteligencia emocional”. Por lo que hay no solo una urgencia sino también un deber en facultar a los colaboradores a ser emocionalmente inteligentes.

## OBJETIVO.

**Capacitar al personal en habilidades emocionales.** Brindar técnicas y ejercicios prácticos que forman parte de programas de inteligencia emocional que pueden tanto a nivel individualmente como organizacional replicar para el desarrollo de servicios más asertivos, empáticos y creadores de ambientes positivos y de confianza.

# Taller “Inteligencia emocional para servicio al cliente”

## A. Descripción del taller.

- **Bases y concepto de inteligencia emocional.**

Cómo y qué sucede con nosotros cuando nos salimos de control, sea en emociones negativas bajas o altas, dónde radica la diferencia entre diferentes personas.

- **Importancia actual de ser emocionalmente inteligentes.**

Los costos ocultos de no hacer nada al respecto, de solamente soportar. Comparación en la calidad de servicios y productos con personas emocionalmente inteligentes y no.

- **Medición de nuestro coeficiente emocional.**

Formulario de auto-aplicación para medir elementos generales de la inteligencia emocional.

- **Cómo se construye afinidad con el cliente.**

Elementos indispensables para construir empatía y sincronizarse con las emociones del cliente.

- **Cómo lidiar con personas explosivas.**

Técnicas para reducir enojos, llantos, etc. (emociones fuertes) y brindar soporte.

**Técnicas para el control del enojo.**

Acciones para implementar en momento de emociones fuertes con el cliente.

- **Escucha asertiva para validar al cliente.**

Ejercicio y escenificación de las técnicas para validar al cliente mediante la escucha asertiva.

- **Canalizar emociones hacia fines productivos.**

Medir nuestro nivel de optimismo (Auto-cuestionario) Construcción del optimismo



# Taller “Inteligencia emocional para servicio al cliente”

## - Manejo del estrés.

Bases del estrés. Consejos y procedimiento cognitivo para tomar acción respecto a los estresores..

## B. Nota adicional.

Este taller se basa principalmente en el modelo de Daniel Goleman que se centra en:

- Autoconciencia.
- Autocontrol.
- Consciencia social.
- Habilidades sociales.

Para cada área del modelo se enseñan y practican durante el taller técnicas que les ayudarán a desarrollar las competencias, entre ellas están: autocontrol, autoconsciencia de las propias emociones y en los demás, empatía, escucha asertiva, control del estrés, lectura lenguaje no verbal, cuidado del lenguaje no verbal, habilidades sociales, clientes difíciles, entre otros..

## C. Duración.

El taller tiene una duración de 6 horas (Tiempo de almuerzo incluido).

## D. Cantidad de participantes.

A convenir.

## E. ¿Qué incluye y qué excluye?.

**Incluye:** Copias (formatos, test, otros), presencia en el lugar del capacitador, material que se utilice en dinámicas.



# Taller “Inteligencia emocional para servicio al cliente”

## **Excluye:**

Certificados: El cliente puede imprimir sus certificados de participación y poner mi nombre como instructor, y con gusto los firmo previo a la capacitación..

---

## **F. Lugar del evento.**

A convenir.

## **G. Razón social**

Capacitaciones empresariales / servicios profesionales / 134000164901

## **H. Contacto**

Eduardo Gómez Aguilar. *Lugar y medios para recibir notificaciones:* Tel: 8312-7000 / Fax: 22825324 / contacto@psicologialaboral.net / Costa Rica.

## **I. Vigencia de la presente oferta:**

Durante todo el año 2013

Taller y Charla

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para servicio al cliente

“Empatía y control sobre circunstancias difíciles”