Gestión de clientes difíciles con Inteligencia Emocional

Gestión de clientes difíciles con Inteligencia Emocional

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

Conocer en qué consiste la inteligencia emocional, cómo funcionamos emocionalmente. Dominar las habilidades emocionales, y utilizarlas para generar mejores relaciones con los clientes. Aprender a comunicarnos de manera eficiente con los clientes difíciles, controlar las palabras y los gestos clave para generar situaciones propicias. Conocer las claves de la comunicación persuasiva. Controlar las fórmulas de la atención personalizada de cada cliente. Conocer los elementos del saludo y la rentabilidad de la buena imagen. Analizar al cliente para aplicar las estrategias comerciales apropiadas. Averiguar las necesidades del cliente, sus deseos, sus expectativas para conseguir su satisfacción. Orientarnos al cliente en la visita y la presentación del producto. Uso de las preguntas en función de la personalidad del cliente. Uso de la inteligencia emocional para tratar al cliente difícil. Aprender a conocernos para reconocer al resto. Uso de la automotivación para lograr los objetivos comerciales. Análisis de las características de los clientes difíciles. Técnicas para su tratamiento y fidelización.

TEMA 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL Definición de inteligencia emocional. Qué son las emociones. El perfil comercial. El éxito y el fracaso. TEMA 2 HABILIDADES EMOCIONALES Definición de habilidad. Autoconciencia. Autorregulación. Motivación. Empatía. Habilidades sociales. TEMA 3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Saber comunicarnos. Comunicación y personalidad. Observar, escuchar y actuar. - Lenguaje hablado. - Palabras clave. Programación Neurolingüística. - El lenguaje corporal. - La escucha activa. La comunicación persuasiva. TEMA 4 LA ATENCIÓN AL CLIENTE En qué consiste la atención al cliente. Rentabilidad de la profesionalidad. Elementos del saludo. El cuidado de la imagen. TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE ¿Quién es el cliente? Estrategias comerciales. ¿Qué quieren los clientes? Orientar la visita y presentación del producto. Personalizar las preguntas. TEMA 6 EL CLIENTE DIFÍCIL La Inteligencia Emocional y el cliente. Conocernos a nosotros para conocer al cliente. Reconocer emociones ajenas. Automotivación para el éxito. Tipos de conductas conflictivas. Tipos de clientes. Los clientes problemáticos. Técnicas para tratar a clientes difíciles. TEMA 7 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Definición de satisfacción. Aspectos de la satisfacción del cliente. Sistema de valores del cliente. Comportamiento del consumidor. Necesidades del cliente. Motivaciones de compra. Los deseos del consumidor.

© icaformación2025