

FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN

8 horas

MODALIDAD:

Presencial

OBJETIVOS:

Ser consciente de los entornos empresariales

Claves del cambio personal.

Conocerse emocionalmente y conocer al interlocutor

Conocimiento de los modelos de comunicación y saber cuál utilizar en cada momento.

DIRIGIDO A:

Personal conductor tanto de empresas de transporte de viajeros como mercancías.

CONTENIDOS:

Por qué somos como somos. Cerebro y emociones, conceptos básicos

Principios del espíritu de servicio en las empresas de transporte.

Inteligencias múltiples y atención al cliente en la comunicación personal.

Asumir responsabilidades: emociones de culpa, agresividad, ante los clientes.

¿Cómo me comunico? Modelos de comunicación verbal, no verbal y paralenguaje.