

Atención sin tensión. Gestión emocional para el bienestar personal y la atención al cliente

Objetivos

- Crear un **espacio de reflexión y toma de conciencia** por parte de los/las participantes con el fin de identificar las situaciones que se encuentran en su día a día.
- Mejorar las habilidades de **comunicación asertiva y afectiva**.
- Mejorar las habilidades de **resolución de problemas en la atención al cliente** y la resolución de conflictos.



Programa

1. Comunicación asertiva y afectiva

Conceptos básicos de la comunicación asertiva

Habilidades de comunicación afectiva

Estrategias para escuchar activamente y responder de manera adecuada

Prácticas de comunicación asertiva en situaciones difíciles: quejas y reclamaciones

2. Gestión emocional para la prevención de conflictos

Autoevaluación del estilo de abordaje de conflictos. Modelo Thomas & Kilmann

Estrategias para mantener la calma: empatía y escucha



Duración: **10 horas**