



## El Líder del Contact Center

# GESTOR EFICAZ DEL ESTRÉS EN SU UNIDAD

	CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA
<p><b>DIRIGIDO A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Jefes de Equipo</li> <li>• Supervisores</li> <li>• Mandos de Call-Contact Center</li> </ul> <p><b>DURACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 sesiones de 8 horas</li> <li>• 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional)</li> </ul> <p><b>METODOLOGÍA:</b> <i>Improving PID®</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identificar situaciones de estrés y conflicto que limitan la productividad en el Centro de Contacto.</li> <li>▶ Practicar actitudes que profesionalicen tus actuaciones en el Centro de Contacto.</li> <li>▶ Convertir las quejas y reclamaciones en una oportunidad de aprendizaje y fidelización del Cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>1ª Jornada. CÓMO RECONOCER SITUACIONES DE CONFLICTO Y ESTRÉS EN EL CONTACT CENTER.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Qué genera conflicto en el Centro de Contacto? ¿En qué grado y en qué niveles?</li> <li>○ Los "estresores" laborales de tus colaboradores. Cuáles son y cómo detectarlos.</li> <li>○ ¿Es lo mismo Tensión que Estrés?</li> <li>○ Las señales de alerta para ti y para tu equipo.</li> <li>○ El papel del líder como facilitador para canalizar y superar las situaciones que generan estrés y conflicto en el Centro de Contacto.</li> </ul> </li> <li>▶ <b>2ª Jornada. QUÉ PUEDES HACER PARA MANEJAR Y AYUDAR A MANEJAR EL ESTRÉS EN EL CONTACT CENTER (I).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tomar conciencia y buscar dirección para lograr crear una organización Emocionalmente Inteligente.</li> <li>○ Estrategias para manejar el estrés. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel Fisiológico.</li> <li>▪ Nivel Cognitivo.</li> <li>▪ Nivel Conductual (I). Técnica de los 4 pasos; "Hablar con Franqueza, Escuchar de Verdad".</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ <b>3ª Jornada. QUÉ PUEDO HACER PARA MANEJAR Y AYUDAR A MANEJAR EL ESTRÉS EN EL CONTACT CENTER (II).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estrategias para manejar el estrés. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel Conductual (II). Soluciones inmediatas o soluciones diferidas; Cómo fomentar la auto-confianza; El poder de la visualización.</li> </ul> </li> <li>○ Situaciones con clientes que generan tensión y estrés en el Centro de Contacto: Quejas y Reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El uso de la inteligencia emocional para abordar situaciones conflictivas con clientes.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ <b>3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS para afianzar habilidades según tu disponibilidad.</b></li> </ul>