



Programa para el Desarrollo de Habilidades

LIDERANDO A TUS CLIENTES EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y ESTRÉS

Comportamiento eficaz en reclamaciones y quejas

CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Identificar situaciones de estrés y conflicto que limitan tu productividad en el Centro de Contacto. <li style="padding-left: 40px;">▸ Practicar comportamientos que te permitan resolver con eficacia situaciones de conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 1ª Jornada. EL PROFESIONAL DEL CONTACT CENTER COMO TRANSMISOR DE IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO A TRAVÉS DEL TELÉFONO. <ul style="list-style-type: none"> ○ Enfrentamiento eficaz a situaciones de conflicto. <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo es nuestro Centro de Contacto? ▪ ¿Qué conversaciones son motivo de tensión? ▪ La generación de stress ante la aparición de la situación difícil. ▪ El comportamiento del Cliente. ▪ El comportamiento del Agente. ○ Conocer el stress. <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué es el stress? ▪ Reconocer el stress. ▪ ¿Sirve para algo el stress? ▪ Como fomentar la profesionalidad y la autoconfianza. ▪ El Círculo del Control. ▪ Alto rendimiento sin estrés. ▸ 2ª Jornada. ¿PODEMOS HACER ALGO? LA PUESTA EN PRÁCTICA DE COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategias de actuación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ La escucha. El autocontrol. La reformulación. La solución inmediata o la solución diferida. ▪ Estrategias cognitivas. La relajación. ▪ Mensajes verbales y no verbales a transmitir. ▪ Dinámicas colectivas a poner en práctica. ○ ¿Vida equilibrada y rol profesional? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vivir con una dirección: equilibrar, crecer, disfrutar. ○ Planes de acción individual y grupal. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cómo diseñarlos y cómo ejecutarlos. ▪ Seguimiento y refuerzo. ▸ 3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS para afianzar habilidades según tu disponibilidad. 	<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes • Gestores • Teleoperadores <p>DURACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 sesiones de 8 horas • 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional) <p>METODOLOGÍA:</p> <p><i>Improving PID®</i></p>