

Atenció sense tensió. Gestió emocional pel benestar personal i l'atenció al client

Objectius

- Crear un **espai de reflexió i presa de consciència** per part dels/les participants a fi d'identificar les situacions que es troben al seu dia a dia.
- Millorar les habilitats de **comunicació assertiva i afectiva**.
- Millorar les habilitats de **resolució de problemes en l'atenció al client** i resolució de conflictes.



Programa

1. Comunicació Assertiva i Afectiva

- Conceptes bàsics de la comunicació assertiva.
- Habilitats de comunicació afectiva.
- Estratègies per escoltar activament i respondre de manera adequada.
- Pràctiques de comunicació assertiva en situacions difícils: queixes i reclamacions

2. Gestió emocional per a la prevenció de conflictes

- Autoavaluació de l'estil d'abordatge de conflictes. Model Thomas & Kilmann
- Estratègies per mantenir la calma: Empatia i escolta



Durada: **10 hores**