



# EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS

21 horas, del 4 al 25 de octubre de 2022  
Martes y jueves de 16,30h a 19,30h  
C/ Aragón 215, 1ª planta, 07008, Palma

## Presentación

Taller teórico práctico de atención al cliente y ventas, con un inicio en la inteligencia Emocional y Comunicación asertiva, como conocimiento para cambiar la visión de los clientes. Importantes técnicas de comunicación y psicología de los clientes como aliados en las ventas.

## Objetivos

Dotar de técnicas, herramientas y habilidades para la correcta gestión y conciencia de los propios recursos, como administrar las propias habilidades, como sacarles el mejor partido a los recursos propios, aumento de la concentración en el momento presente, técnicas de venta asertiva, obtención de oportunidades en las amenazas, mejora de la excelencia personal y profesional. Vender asertivamente y con éxito.

## Contenidos

Inteligencia Emocional para la venta, técnicas de comunicación, autoconocimiento con Coaching Comercial, desarrollo de habilidades, herramientas para el autocontrol y la gestión emocional de una venta, conocimiento y administración de todos nuestros recursos emocionales, Televenta, las Fases de la venta la Venta en profundidad. Sobre una base teórica, se realizarán prácticas tanto individuales (gestión del estrés, autoconocimiento) como grupales (escucha activa, prácticas de comunicación, resolución de conflictos, identificación de los distintos tipos de clientes y quejas y cómo actuar frente a ellas)

## Destinatarios

Personas que deseen desarrollar sus habilidades de venta y descubrirse, a vendedores que deseen modernizar sus técnicas, personas que deseen gestionarse sin estrés y centrarse en lo esencial de cada situación, personas que deseen mejorar profesionalmente y gestionar los canales de comunicación en pro de los clientes, personas que tengan claro que la venta es la consecuencia de un gran trabajo y que la relación humana crea los vínculos de fidelidad.

## Ponente

### **Enric Castro Coach. Máster Coach Integrativo y Formador Educativo**

Coach emocional, Formador en habilidades y Potenciador de capacidades. Máster en Neuro-psicología, Inteligencias múltiples y Mindfulness, Master en Coaching y Mentoring. Máster en Factor humano. Máster Internacional en Programación Neurolingüística Diplomado y certificado Internacional en Coaching comercial., diplomado internacional en Programación Neurolingüística y diplomado en Inteligencia emocional, en Eneagrama de la personalidad en Dirección de Marketing y en Dirección de Empresas comerciales.

Mindfulness empresarial con 30 años de experiencia y asesor de más de 400 empresas.

### Horario

Martes y jueves de 16.30h a 19.30h.

### Metodología

Coaching Comercial Emocional, búsqueda de nuestras habilidades, desarrollo y descubrimiento de lo que somos capaces. Nuevas habilidades y descubrimientos con Inteligencia Emocional y psicología del consumidor, potenciación de todos los recursos disponibles. Entender la venta y todas sus consecuencias.

### Requisitos y/o documentación a presentar por los participantes

**Antes del inicio del curso:** Solicitud de participación.

Si desea que BSEF realice los trámites para la bonificación de la formación deberá entregar los datos y convenio de agrupación de empresa debidamente cumplimentado con un mínimo de 3 días antes del inicio del curso.

### Titulaciones

Los alumnos al finalizar el curso recibirán un certificado acreditativo de su participación en el mismo.

### Cuota de inscripción:

**273€ (260€ para asociados a la CAEB y desempleados)** antes del inicio del curso e incluye la asistencia a las sesiones y la documentación. Si la empresa dispone de crédito formativo, BSEF incluye en este precio la gestión de la bonificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El pago será imprescindible para la realización de los trámites necesarios para la posterior bonificación de dichas actuaciones por parte de la empresa. 100% Bonificable.

**BONIFICACIÓN:** Bonificable a través del sistema de bonificación de la Seguridad Social

\* El importe de bonificación indicado se basa en la aplicación de baremos económicos máximos/hora/alumno regulados en el Real Decreto 395/2007. No obstante, las empresas han de tener en cuenta otras variables tales como crédito disponible y porcentaje de cofinanciación privado exigido.

**Lugar de realización:** C/ Aragón, 215, 1ª planta. 07008. Palma de Mallorca Tel.971 70 60 14

[formacion@caeb.es](mailto:formacion@caeb.es)

[www.caeb.es/formacion](http://www.caeb.es/formacion)