

Taller

COMPETENCIAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollando técnicas para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.



Psicología del Cliente, tipos y cómo atenderlos



Freddy N. Casanova Bedoya
Giovanna R. Galleno Málaga
FACILITADORES

3

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



En teoría, deberías decir algo como: *"Estoy muy molesto en este momento, mejor vuelvo en tres horas"*



Ciente

¿QUÉ ES EMOCIÓN?





Respuesta inmediata del cuerpo ante un estímulo o situación.

E - MOCIÓN

Energía que mueve a la acción



Etimológicamente, el término emoción viene del latín emotio, -ōnis que significa el impulso que induce la acción.

¿Cómo reaccionas cuando te sientes agredido?



Testimonios

Testimonios

Testimonios

INTELIGENCIA EMOCIONAL

¿Controlas tus emociones o ellas te controlan a ti?


CÓMO USAS TU CEREBRO

?



Paciencia
Auto – control
Tacto al actuar

Persona emocionalmente inteligente



Éxito: 23% capacidad intelectual.
77% aptitud emocional.

