

# Servicio al Cliente con **Inteligencia Emocional**



**Mayores Informes:**  
Lic. Angélica Ipiña | Tel. 8150 2424 ext. 108 | [capitalhumano@canaco.net](mailto:capitalhumano@canaco.net)

## Objetivo:

Los participantes conocerán y aplicarán técnicas de Servicio al Cliente en el contexto de la inteligencia emocional.

## Dirigido a:

Personal en general.

## Contenido:

### I. Enfoque en el cliente.

- Introducción al servicio al cliente. Escenarios. Especialización del servicio al cliente, Inteligencia, observación y respuesta inteligente. Recepción de clientes. Fases de servicio.
- Valorar las actitudes personales en el servicio al cliente.
- Motivación y estados emocionales.
- Lo que el cliente quiere escuchar. Satisfacción de necesidades.

Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional

### II. Comunicación con el cliente.

- Formas de comunicación exitosa con el cliente.
- Frases de comunicación que estimulan al cliente.
- Frases de comunicación que deben evitarse
- Comunicación no verbal.

### III. Actitudes.

- Expresión corporal.
- Imagen y receptividad de clientes
- Expresión emocional. Estado de ánimo.
- Tipos de clientes y cómo atenderlos.

### IV. Inteligencia Emocional.

- Qué es inteligencia emocional.
- Cómo aplicar la inteligencia emocional en el servicio al cliente.
- Fisiología de las emociones.
- Inteligencia emocional e inteligencia racional.
- Empatía.
- Regla de los seis segundos.
- Autocontrol.

**Fecha:**

30 y 31 de Enero 2011

**Horario:**

9:00 a.m. - 1:00 p.m.

**Duración:**

8 horas

**Lugar:**

Edificio Canaco

**Costo:**

Socio: \$1,000 (mas IVA)

No Socio: \$2,000 (mas IVA)

**Instructor:**

DCH