



# HABILIDADES EMOCIONALES EN LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

## Gestión y resolución de conflictos.



### DESTINATARIOS

Profesionales que trabajan de cara al público y buscan desarrollar habilidades y capacidades emocionales para comunicar de forma efectiva de cara a gestionar y solucionar conflictos.



### DURACIÓN

6 - 8 horas



### CERTIFICACIÓN

Se entregará un diploma que acredita la asistencia al curso.



### REQUISITOS

Grupo mínimo de 6 personas.

Para alcanzar el éxito en la mayoría de los trabajos actuales es fundamental una correcta y efectiva atención al público. Esta capacidad de relacionarnos con los demás suele marcar la diferencia entre lograr nuestros objetivos laborales, o morir en el intento.

Es lo que llamamos “ser comercial” y que consiste en realizar, diariamente, una “**venta sin vender**”, en la que nos jugamos toda la credibilidad y todo el buen hacer que hemos ido construyendo como profesionales...

¿Qué ocurriría si no ofreciésemos un servicio serio de posventa de nuestro producto, por ejemplo? ¿O si no informásemos correcta y atentamente sobre nuestros artículos aún teniendo la certeza de que no vamos a realizar la venta? ¿Podríamos concebir nuestro puesto de trabajo sin las relaciones humanas diarias que forman parte del mismo?

Bajo este enfoque, conocer las **claves de la relaciones humanas**, sobre todo desde un punto de vista emocional, se convierte en algo fundamental llevar al éxito nuestro desempeño laboral.



**AUDERE**  
Coaching

# OBJETIVOS



- Desarrollar y potenciar nuestra **inteligencia emocional** de forma individual, para sumar y lograr alcanzar la **Armonía Social** dentro de la organización.
- Mejorar la **comunicación** propia, tanto interna como externa.
- Adquirir y desarrollar nuevas competencias emocionales.
- Mejorar nuestras habilidades en el trato y gestión de clientes, desarrollando habilidades para gestionar las emociones en situaciones de conflicto.
- Mejorar la experiencia del trabajo en equipo a partir de mi aportación individual, mejorando mi comunicación, haciéndola más directa, clara y efectiva.
- Conocer las claves de la **motivación** propia y del grupo, cómo activarla y ponerla en marcha.
- Aceptar y canalizar las emociones propias y su reflejo en el grupo, para orientarlas al éxito en la consecución de los **objetivos comunes**.

# BENEFICIOS

- Aumentar el **autoconocimiento** personal. Poder entender el cómo y el por qué de mi conducta en diversas situaciones. ¿Por qué me comporto y me siento así?
- Ser capaz de **regular** y **gestionar** las emociones propias.
- Ser más **asertivos** y **empáticos**.
- Descubrir cómo y por qué las **emociones** influyen de manera decisiva en todos los ámbitos de nuestra personalidad.
- Gestionar el **estrés** y las emociones negativas.
- Mejorar mi comunicación haciéndola más efectiva, directa, clara.
- Aprender a **motivar** a otros, a personas y grupos desde nuestra motivación, identificando los “ladrones” o trampas de la motivación.



# METODOLOGÍA

Nuestra formación se basa en la interacción entre la exposición teórica de conocimientos y el uso de dinámicas a través de los cuales se asimila y se fija la materia tratada.

Es una **formación experiencial**, llena de vivencias, donde aprendemos a través del juego y desde la experiencia propia, el movimiento y donde las **emociones** tienen un papel protagonista.

Utilizamos el **COACHING** para afianzar el conocimiento y el aprendizaje de los participantes, basado en el acompañamiento de la persona.

Trabajamos con emociones, buscando ser más emocionalmente inteligentes, para poner en práctica conceptos como **empatía**, **asertividad** o **resiliencia**.

Todo ello bajo la fórmula de:

**Aprendizaje** = Información + Experimentación

**Toma de Conciencia** = Conocimiento + Vivencia

*“Si me lo dices, lo olvido. Si me lo enseñas, lo recuerdo. Si lo experimento, lo aprendo.”*

Benjamin Franklin.

## Características de la formación



# Programa

## 1. LA I.EMOCIONAL: GUÍA BÁSICA PARA LA EMPRESA.

- Definición y conceptos principales de la Inteligencia Emocional.
- Vías de Gestión emocional.
- Juicios. Creencias y Etiquetas.
- El lenguaje crea realidad.

## 2. GESTION Y RESOLUCIÓN DE DE CONFLICTOS: MEJORA DEL CLIMA LABORAL.

- Conflictos externos e internos.
- Comunicar gestionando las emociones.
- Estar Presente. La Escucha Activa.
- El Ruido mental.
- El Lenguaje no verbal.
- Empatía y asertividad.

## 3. TRABAJO EN EQUIPO. AUTONOMÍA, COHESION Y LIDERAZGO.

- Mi identidad dentro del equipo.
- Puntos débiles y fortalezas de un equipo.
- Competencias del Coaching.
- Distinciones del Lenguaje.
- Definir Metas y Objetivos Comunes.

## 4. DESARROLLAR UN PLAN DE ACCION PARA ORGANIZACIÓN.

- Diseñar la Misión, Visión y Valores.
- Desarrollar la Iniciativa y Liderazgo.
- Construir Objetivos y Metas.



**AUDERE**  
Coaching

[francisco@auderecoaching.es](mailto:francisco@auderecoaching.es)

+34 626984644

Facebook: Audere Coaching  
© Copyright. Audere Coaching