PERSONAS DE CARA AL CLIENTE

Liderazgo Consciente

PERSONAS DE CARA AL CLIENTE
Liderazgo Consciente

PROGRAMA

PERSONAS DE CARA AL CLIENTE

CONTEXTO

La mayoría de los negocios han cambiado el modelo de negocio de productos a servicios, acompañando a los clientes en todas las etapas de la compra, incluso después adquirirlo. Las experiencias positivas de los clientes pueden generar oportunidades y crecimiento empresarial. Los clientes satisfechos son más leales, menos susceptibles a la competencia y más propensos a recomendar negocios. Sin embargo, es sorprendente ver cómo cuántas empresas siguen viendo al cliente cómo una traba en su trabajo, sin integrar cómo se les puede ayudar, alentar a sus necesidades y dar un mejor servicio. Al conocer y entender al cliente, pueden mejorar su producto y el negocio.

DESCRIPCIÓN

Programa especialmente diseñado para personas que tienen contacto con el cliente de forma directa ya sea en el área de salud, servicios, educación, retail y otros.

¿EN QUÉ CONSISTE?

4 jornadas de 3 horas cada una, en las cuales se introduce al mindfulness, la plasticidad dada por los estudios de la neurociencia y las habilidades claves de la inteligencia emocional, incluyendo:

· Evaluación primaria sobre cómo se es de cara al cliente (con un análisis previo de los canales de reclamos sobre el servicio al cliente)
· Introducción al mindfulness y evidencia basada en los cambios positivos de ésta técnica.
· Identificar las situaciones en que nos encontramos en piloto automático (atención en el pasado o futuro, distracción, menos consciente, acciones basadas en patrones de hábitos y suposiciones) y pasar una mayor consciencia.

PERSONAS DE CARA AL CLIENTE
Liderazgo Consciente

PROGRAMA

PERSONAS DE CARA AL CLIENTE

¿EN QUÉ CONSISTE?

· Inteligencia Emocional: autoconocimiento, autogestión, consciencia social y manejo de relaciones.

Autoconocimiento: entender el estrés y la ansiedad frente a los clientes y enseñanza formas prácticas sobre como lidiar con esto y conocimiento emocional para una toma de decisiones consciente

Autogestión: gestión de estados internos, pasando de la compulsión a la elección y desarrollo de la aceptación y compasión con uno mismo como ayuda para manejar emociones difíciles.

Empatía: habilidad de experimentar y entender lo que siente el Cliente, manteniendo un discernimiento claro entre la propia perspectiva y la del Cliente.

Conversaciones difíciles: Habilidad para llevar adelante conversaciones difíciles entendiendo la perspectiva de cada persona y aquellas materias que subyacen mas allá de la conversación hablada

BENEFICIOS

· Más foco en el trabajo y mayor tranquilidad en el día de trabajo
· Enriquecimiento de la relación
· Mejora en las relaciones y comunicación
· Habilidad para encontrar calma y claridad en el día a día
· Mejor toma de decisiones

Si estás interesado en este programa para tu empresa, ponte en contacto vía email o teléfono.

Teléfono: +56 2 2323 5452
Email: liderazgoconsciente@gecogroup.com

liderazgo-consciente liderazgo.consciente liderazgoconscientechile