

GUÍA DIDÁCTICA ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y ASERTIVIDAD ADGD096PO

ESTATAL

Presentación

Con este curso podrás desarrollar tus habilidades comunicativas y aprender a valorar la comunicación no verbal. Desarrollarás tus habilidades para relacionarte en entornos laborales o en reuniones de negocios. Aprende la importancia de saber escuchar al otro de una forma activa y comienza a mejorar en tus relaciones con los demás.

Descripción

En la atención al cliente, resulta imprescindible hacer todo lo posible por lograr conocer y entender a nuestro cliente. Para ello nos ayudaran habilidades como: α La empatía: Ponernos en el lugar del cliente. α La asertividad: La manera de expresarnos para que los clientes nos comprendan mejor y nos comuniquemos con ellos correctamente α La escucha activa: Nos permite obtener toda la información implícita a la palabra y actitud al cliente.

Características



Modalidad

E-learning.



Duración

8h.

Contacto



ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y ASERTIVIDAD ADGDO96PO

Objetivos

Adquirir habilidades en el desempeño de alcanzar la mutua satisfacción en el proceso negociador.

Programa

8 horas	ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y ASERTIVIDAD ADGDO96PO
8 horas	<p>Tema 1. La escucha</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. La escucha activa1.2. Barreras de la escucha activa1.3. Prepararse para escuchar1.4. Técnica de escucha1.5. Comunicación no verbal. <p>Tema 2. La empatía</p> <ul style="list-style-type: none">2.1. ¿Cómo se desarrolla la empatía?2.2. Obstáculos que dificultan la empatía2.3. Estrategias para desarrollar la empatía2.4. ¿Cómo expresar la empatía? <p>Tema 3. La asertividad</p> <ul style="list-style-type: none">3.1. Definición3.2. Comportamientos que perturban3.3. Crítica constructiva3.4. Decir no de forma asertiva