



Marketing y Ventas

**Cámara**  
Valencia

Escuela de Negocios  
Lluís Vives

ACTUALIZACIÓN • ENERO A ABRIL 2011

# Atender al cliente desde la inteligencia emocional

## FECHAS

4 Abril 2011 - 11 Abril 2011.

## DURACIÓN

8 horas.

## HORARIO

Lunes. De 16:00 h. a 20:00 h.

## PRECIO

150 €. Máximo a bonificar: 150 €.\*

## LUGAR

Escuela de Negocios Lluís Vives.

## DIRIGIDO A

Todas aquellas personas que intervienen de forma directa o indirecta en la atención a clientes y/o en la actividad comercial.

## OBJETIVOS

- Identificar y autoevaluar las competencias de la inteligencia emocional.
- Aprender a relacionar situaciones y reacciones conductuales ajustadas y desajustadas en la atención al cliente.
- Facilitar el entrenamiento de estrategias y técnicas que influyen y mejoran la percepción de la calidad de la atención al cliente en todas las fases de la relación comercial.

## DOCUMENTACIÓN

La documentación y material del curso.

## TITULACIÓN OBTENIDA

Los participantes cuya asistencia supere el 75 % de las sesiones, recibirán un diploma acreditativo de la Escuela de Negocios Lluís Vives de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia.

## PROGRAMA

1. Inteligencia emocional aplicada: diagnóstico y competencias que la componen.
2. Fases críticas de la atención al cliente (personal y telefónica) y su relación con las competencias de la inteligencia emocional.
3. Elementos que contribuyen a mejorar la percepción de eficacia y calidad en la atención a clientes.

## PONENTES

### ÁFRICA VALLDECABRES ORTÍZ

Licenciada en Psicología por la Universidad de Valencia Especialidad en Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Master en Dirección de Recursos Humanos por E.S.I.C.  
Directora del área de consultoría de EQUIPO HUMANO, S.L.

\* Consulte la bonificación que corresponde a su empresa.



Benjamín Franklin 8. Parque Tecnológico.  
46980 Paterna (Valencia)  
Tel. 96 136 60 80 Fax 96 131 80 40  
escuelanegocios@camaravalencia.com



[www.formacion.camaravalencia.com](http://www.formacion.camaravalencia.com)