



COMO TRATAR CON CLIENTES DIFÍCILES

Formación virtual



Objetivo

Te brindaremos herramientas de autocontrol, hábitos de higiene emocional, comunicación asertiva en la prestación de servicio y metodologías para el manejo de clientes difíciles.

Dándonos la posibilidad de llegar a conocer tanto al cliente que podamos anticiparnos a sus deseos.

A quién va dirigido

Para todo el público.

Metodología

Sesión Virtual unida a casos hipotéticos y reales, que permitan afianzar conocimientos, para adecuarlos a la realidad de nuestra organización.

Perfil del formador

Psicólogo Universidad Piloto de Colombia, Advance NLP COACH[®], Master Practitioner of NLP[®], Practitioner of NLP[®], Neurohypnotic reppaternaling Certificación Internacional[®], Avalado por RICHARD BANDLER[®] y THE SOCIETY OF NEURO-LINGUISTIC PROGRAMING[®], Practitioner Workshop POINTS OF YOU y Operador de Psicogenealogía.

Experto en Formación en adultos a través del Modelo Didáctico Operativo y Andragogía. Diseño, implementación y acompañamientos en Protocolos de Servicio al cliente, Desarrollo de Cultura Organizacional a través de Transformación en temas relacionados con: Neuroliderazgo, Trabajo colaborativo, Líder Coach, Manejo efectivo del tiempo, Programación Neurolingüística, Manejo de clientes difíciles, Formador de formadores, Comunicación y su influencia, Persuasión y manejo del estrés. Psicoterapeuta y coach.

Reconocimiento a la Excelencia por la CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ como conferencista destacado 2013, 2014, 2015, 2016, 2018, 2019 y 2020.

Fechas y horarios

- Módulo 1: 20 de octubre de 9:00 am a 11:00 am
- Módulo 2: 21 de octubre de 9:00 am a 11:00 am

Requerimientos técnicos

- Acceso desde computador
- Acceso a micrófono
- Banda ancha de 5 megas o 4G
- Plataforma virtual

Inversión

\$ 200.000 + IVA

Sujeto a completar aforo de participantes

CONTACTO

Marianne Morales

Coordinadora comercial

comercial@apdcolombia.org



apd