

Competência emocional e o poder da voz no relacionamento com o cliente

- Importância das emoções em nossas vidas
- Competência emocional
- Ferramentas e técnicas para administrar as emoções
- Como ser um vencedor
- Padrões mentais que levam à excelência
- A competência emocional aplicada à comunicação
- Estabelecendo sintonia com as pessoas através da voz
- Transmitindo mensagens com segurança e credibilidade
- Tipos de vozes e impressões transmitidas durante o trabalho
- Lidando com reclamações com competência emocional