

Inteligência emocional na comunicação e no relacionamento com o cliente

As melhores técnicas de atendimento devem estar sempre acompanhadas de um perfeito domínio das emoções.

- Importância das emoções em nossas vidas
- Competência emocional
- Como ser um vencedor
- Padrões mentais que levam a excelência
- Exercício prático – “planejamento de metas”
- Desenvolvendo a empatia
- Dinâmica da empatia
- Posições perceptivas
- Dinâmica de grupo
- Comunicação verbal e comunicação corporal
- Exercício para identificar o seu canal comunicativo – parte 1
- Formas básicas de percepção da realidade
- Exercício para identificar o seu canal comunicativo – parte 2
- Dinâmica de grupo sobre canais perceptivos
- Tipos de clientes (pistas mínimas)
- Exercício em duplas
- Entrando em sintonia com o cliente/ estabelecendo rapport
- Projeção de filme ilustrativo sobre rapport
- Dinâmica de grupo estabelecimento de rapport
- Ferramentas e técnicas para administrar as emoções