

# Curso: Autoliderazgo y gestión emocional de clientes

10 de abril de 2019

Zona privada  
e Inscripción



**Presentación:** ¿Sabes cuál es tu estilo de comportamiento? ¿Reconoces tus propios sentimientos y emociones? ¿Sabes cómo influye todo esto en tu relación con los demás? El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa una persona en relación al entorno en el cual se desenvuelve. Cada interacción implica un comportamiento y existen diferentes maneras de comportarse. Por tanto, es muy importante conocer el comportamiento de una persona con la cual se quiere entablar un vínculo estable, ya sea a nivel personal o profesional. Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos. Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal, e incluso para un buen desempeño laboral. Las empresas se han dado cuenta de que una de las claves del éxito comercial, y de la venta de sus productos, radica en el grado en que sus trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como las de sus clientes.

**Objetivos:** Identificar cómo aplicar nuestro estilo de liderazgo en función del equipo o personas con las que trabajemos y su nivel de desarrollo / Dominar las habilidades de comunicación / Adquirir las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada gestión emocional de clientes.

## Programa

1. Presentación de la metodología DISC. Conocerse para autoliderar
2. Inteligencia Emocional aplicada a clientes
3. Influir en clientes: qué decimos y cómo lo decimos
4. Tratamiento de quejas y objeciones de clientes

**Ponente: Laura Botella Bernal.** Consultora de Desarrollo de Personas en Inforges. Licenciada en Psicología por la Universidad de Murcia. Máster de Especialización en Dirección de Personal y Gestión de RRHH. Imparte formación en habilidades directivas como liderazgo situacional, habilidades comerciales, psicología positiva, mindfulness, gestión del estrés y comunicación asertiva, entre otras. Diseña y desarrolla proyectos de recursos humanos y consultoría integral. Desarrolla procesos de coaching para directivos y mandos medios.

**Fecha y horario: 10 de abril 2019, de 16.30 a 20.30 horas**

Sala de Formación Colegio Economistas. Luis Braille, 1 - Entlo. 30005 Murcia

## Matrícula

Colegiados	40 €
Profes. de otras Corporaciones	60 €
Otros participantes	75 €

### Descuentos:

- **Colegiados y Precolegiados en situación de desempleo:** 10% descuento
- **Empleados de Colegiados Ejercientes:**  
Precio de Profesionales de otras Corporaciones.  
Presentando tc1/tc2.

## Inscripción

**Antes del 3 de abril de 2019**

[www.economistasmurcia.com](http://www.economistasmurcia.com)

(Escuela de Economía / sección Formación)

Forma de pago: **Nueva cuenta – Bankia:**

**Transferencia bancaria: ES83 2038 3095 0860 0037 9723**

Confirmada la plaza, remitir copia del ingreso. Indicar fecha de la actividad y nombre del asistente/s).

### Coordinación

**Pedro Soto Acosta.** Director de la Escuela de Economía

### Condiciones generales

**Para la realización de esta actividad será necesario un mínimo de 15 alumnos.**

Toda inscripción no anulada 3 días antes del inicio de la actividad supondrá el pago de la matrícula.

**PLAZAS LIMITADAS**

### Formación bonificable

Con Créditos de Fundación Estatal. Para solicitar la bonificación, deberá avisar en la Secretaría del Colegio con una **antelación mínima de 7 días naturales** al inicio de la actividad.

Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN DEL EMPLEO



→ [Descargar impresos](#)

economistas  
Colegio Región de Murcia

Escuela de Economía