



Brownlee & Associates, S.L.  
Paseo de Los Olivos, 20, 1ªB,  
Madrid, 28011, España / Spain.  
Tel: (34) 91526.2505  
Email: brownleeassociates@gmail.com

## **Atención telefónica al cliente con P.N.L.**

### **Objetivos del curso:**

Presentar las técnicas fundamentales de la Programación Neuro Lingüística y la psicología de comunicación en su aplicación en el trato con clientes a través del teléfono.

### **El asistente aprenderá:**

- Saber claramente cuales son sus maneras preferidas de procesar y comunicar información y cómo identificar los sistemas de sus clientes en situaciones normales y en situaciones de crisis / estrés para que su comunicación sea más eficaz.
- Entender las necesidades, deseos y carencias de cada tipo de "cliente" y saber cuál es la forma más apropiada de tratarlo.
- Utilizar una serie de técnicas verbales y no verbales diseñadas para obtener y mantener un alto grado de compenetración con el cliente que dificulte la rotura de relaciones laborales y personales y exponer las razones psicológicas de su uso.
- Sacar mejor rendimiento del tiempo invertido en la comunicación con los clientes.
- Gestionar y resolver situaciones conflictivas con clientes enfadados utilizando la comunicación verbal más apropiada.

### **Dirigido a:**

Miembros del equipo de Atención Telefónica al Cliente en cualquier tipo de empresa y todas aquellas personas de cualquier departamento que tengan trato directo con clientes.

**Duración:** 2 días (18 horas)

**Máximo número de asistentes recomendado: 12**