



# Guía Didáctica

## Gestión de clientes difíciles con Inteligencia Emocional

REF: 1510011FC  
Modalidad: Online  
Duración: 80 horas

### Objetivos del curso

- Conocer en qué consiste la inteligencia emocional, cómo funcionamos emocionalmente.
- Dominar las habilidades emocionales, y utilizarlas para generar mejores relaciones con los clientes.
- Aprender a comunicarnos de manera eficiente con los clientes difíciles, controlar las palabras y los gestos clave para generar situaciones propicias.
- Conocer las claves de la comunicación persuasiva.
- Controlar las fórmulas de la atención personalizada de cada cliente.
- Conocer los elementos del saludo y la rentabilidad de la buena imagen.
- Analizar al cliente para aplicar las estrategias comerciales apropiadas.
- Averiguar las necesidades del cliente, sus deseos, sus expectativas para conseguir su satisfacción.
- Orientarnos al cliente en la visita y la presentación del producto.
- Uso de las preguntas en función de la personalidad del cliente.
- Uso de la inteligencia emocional para tratar al cliente difícil.
- Aprender a conocernos para reconocer al resto.
- Uso de la automotivación para lograr los objetivos comerciales.
- Análisis de las características de los clientes difíciles. Técnicas para su tratamiento y fidelización.

# Contenidos de la formación

## **UNIDAD 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Definición de inteligencia emocional.

Qué son las emociones.

El perfil comercial.

El éxito y el fracaso.

## **UNIDAD 2. HABILIDADES EMOCIONALES**

Definición de habilidad.

Autoconciencia.

Autorregulación.

Motivación.

Empatía.

Habilidades sociales.

## **UNIDAD 3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Saber comunicarnos.

Comunicación y personalidad.

Observar, escuchar y actuar.

- Lenguaje hablado.
- Palabras clave. Programación Neurolingüística.
- El lenguaje corporal.
- La escucha activa.

La comunicación persuasiva.

## **UNIDAD 4. LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

En qué consiste la atención al cliente.

Rentabilidad de la profesionalidad.

Elementos del saludo.

El cuidado de la imagen.

## **UNIDAD 5. CONOCER AL CLIENTE**

¿Quién es el cliente?

Estrategias comerciales.

¿Qué quieren los clientes?

Orientar la visita y presentación del producto.

Personalizar las preguntas.

## **UNIDAD 6. EL CLIENTE DIFÍCIL**

La Inteligencia Emocional y el cliente.

Conocernos a nosotros para conocer al cliente.

Reconocer emociones ajenas.

Automotivación para el éxito.

Tipos de conductas conflictivas.

Tipos de clientes.

Los clientes problemáticos.

Técnicas para tratar a clientes difíciles.

## **UNIDAD 7. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Definición de satisfacción.

Aspectos de la satisfacción del cliente.

Sistema de valores del cliente.

Comportamiento del consumidor.

Necesidades del cliente.

Motivaciones de compra.

Los deseos del consumidor.

## Generalidades de la formación

### Metodología:

Formación en modalidad online de 80 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios se realiza a través del aula virtual, identificándose con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno.

Las tutorías por parte del docente se realizan a través de la plataforma virtual, mediante la cual el docente/tutor dinamiza la formación, resuelve todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promueve la participación de los alumnos/as y vela por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con tutorías personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el/la alumno/a debe acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar todas la/s prueba/s de evaluación propuesta/s. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, como mínimo, será del 30% del total. Se emitirá diploma acreditativo una vez superados los requisitos del curso.

### Requisitos para la bonificación:

Para que la formación bonificada sea considerada válida, el/la alumno/a debe:

- Acceder a la plataforma virtual de manera continua y progresiva dentro de las fechas de inicio y fin. El tiempo de dedicación del alumno debe estar en consonancia con la duración del curso.
- Visualizar al menos el 75% de los contenidos teóricos del curso y realizar como mínimo el 75% de las actividades y/o pruebas de evaluación.
- Aprobar la/s evaluación/es final/es obteniendo una calificación mínima de 5/10.