



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Inteligencia emocional para coordinadores

¿Qué trataremos?



LAS EMOCIONES NOS CONTROLAN

Las emociones que interfieren en vuestro trabajo podéis controlarlas y ponerlas a vuestro favor. Te enseñamos cómo.



LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL E INTERPERSONAL

No sólo es importante manejar las propias emociones sino también las que están involucradas en nuestras relaciones sociales.



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Destaca la habilidad social de comunicación asertiva en tu rol de liderazgo. Controla tu lenguaje corporal y modelos de personalidad comunicativa.


¿Qué ganarás?



Mantener una actitud mental correcta.
Saber controlar tus emociones y las de tu equipo.

 **Duración:** 14 Horas

 **Nivel:** Medio

 **Dirigido a:** mandos intermedios que necesiten mejorar la gestión emocional de sus equipos.



Temario



Introducción a la inteligencia emocional

- Las inteligencias múltiples
- Inteligencia emocional: ¿Qué es y cómo funciona?
- El factor humano en el contexto laboral actual. La importancia de las personas en el trabajo

Las emociones

- ¿Qué son y para qué sirven?
- Emoción y memoria
- Emoción y toma de decisiones
- Emoción VS percepción VS sentimientos

Las múltiples funciones de las emociones

- Adaptativas, motivacionales y sociales

5 contra 1

Introducción a la PNL

- Bases teóricas de la PNL, la teoría de la mente, el mapa y el territorio

Las bases de la inteligencia emocional

- Autoconocimiento, autocontrol, automotivación y empatía

La inteligencia intrapersonal

- Reconocer y manejar nuestras propias emociones, inteligencia emocional, automotivación, autoconcepto y autoestima

La inteligencia interpersonal

- Reconocer y manejar las emociones y sentimientos de los demás
- Cómo provocar un cambio de actitud en un grupo.
- El efecto Pigmalión

Las habilidades sociales: la comunicación

- Modelos de personalidad comunicativa
- Clases de comunicación asertiva
- Lenguaje no verbal: clave en la expresión y la interpretación de las emociones

Desarrollo de la inteligencia emocional: Plan de acción

Taller *Entiendo cómo te sientes*