

Catálogo formativo Gestión de Clientes



CONTACT CENTER
INSTITUTE





**CONTACT CENTER
INSTITUTE**

Curso: **Estrés, como manejarlo y superarlo**

¿Qué trataremos?



DESENCADENANTES Y CAUSAS DEL ESTRÉS

Vuestro entorno , situaciones laborales y personales son aspectos conductuales del estrés.



GESTIÓN DEL ESTRÉS

Técnicas y habilidades para la prevención, reducción y solución del estrés laboral.



GESTIÓN DEL TIEMPO Y DEL TRABAJO

Cómo optimizar vuestro tiempo y conseguir aprovecharlo al máximo.

¿Qué ganarás?



Nada es un problema si le damos un buen uso y el estrés es un ejemplo. Veamos cómo gestionarlo a nuestro favor.

 **Duración:** 8 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** agentes ante problema



Temario



¿Existe el estrés?

- ¿Estrés o presión?
- ¿Estrés o tensión?
- ¿Estrés o ansiedad?

Tipos y síntomas de estrés

- Aspectos fisiológicos del estrés
- Aspectos cognitivos del estrés
- Aspectos conductuales del estrés
- El burnout

Desencadenantes y causas del estrés en un contact center

- Entorno
- Laborales
- Personales
- Fisiológicos
- Cognitivos

Gestión del estrés laboral 1

Técnicas y habilidades para la prevención y reducción del estrés laboral

- Terapia racional emotiva de Ellis (A-B-C)
- La sensibilización encubierta.
- La inoculación del estrés
- La solución de problemas

Gestión del estrés laboral 2

Técnicas y habilidades para la prevención y reducción del estrés laboral

- Técnicas de relajación

Gestión del tiempo y del trabajo

Convertir las horas en minutos

- La gente necesita FLOW
- Conclusiones sobre el papel del estrés y la presión en el trabajo

Convertir los minutos en horas

- El tiempo no es dinero
- La estrategia de Covey

I Contact Center

Oficinas Centrales	C/ Almogávares, 119 -08018 - Barcelona
Plataforma Sales & Leads	C/ Almogávares, 68 -08018 - Barcelona
Delegación Madrid	c/ Méndez Álvaro, nº56 - 28045 - Madrid
Teléfono	902003773