

Estrategias para tratar con personas difíciles

Instructora: M.A.N. Lavinia Rangel

9:00 am a 1:00 pm

23 de septiembre de 9:00 am a 1:00 pm

Dirigido a: líderes, supervisores, responsables de equipos, profesionales de Recursos Humanos, personal de atención y servicio, colaboradores que trabajan directamente con usuarios o clientes, así como para cualquier persona interesada en mejorar su comunicación y sus relaciones interpersonales.

Objetivo: Durante este curso las y los participantes recibirán herramientas para trabajar con personas difíciles, fortaleciendo su inteligencia emocional que les permita establecer mejores relaciones humanas y resolver conflictos de forma efectiva en ambiente laboral, familiar y personal.

Temario.

1. Tipos de personas difíciles. Análisis de Personalidad Estrategias para cada tipo de personalidad
2. ¿Cómo mejorar la comunicación?
 - Comunicación no verbal
 - Lenguaje
 - Tono de Voz
 - Canales de Comunicación
3. La importancia de la Inteligencia Emocional en la **Administración de Personas Difíciles.**



4. ¿Cómo identificar técnicas y estilos de manipulación?

5. Manejo de Conflictos con usuarios difíciles Negociación y Asertividad

- Identificación de necesidades del usuario.
- Protocolo de Atención.

6. La asertividad como forma de autocuidado.

Tarifas por participante

Socios Activos de COPARMEX: **\$2,000.00**

Grupos a partir de 3 asistentes: **\$1,800.00**

No Socios y Público en General: **\$2900.00**

Grupos a partir de 3 asistentes: **\$2,610.00**

Informes y reservaciones

Miriam Vázquez

capacitacion@coparmexchihuahua.org

614 247 6880

