

# ÍNDICE GESTIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

## TEMA 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

---

- Definición de inteligencia emocional.
- Qué son las emociones.
- El perfil comercial.
- El éxito y el fracaso.

## TEMA 2 HABILIDADES EMOCIONALES

---

- Definición de habilidad.
- Autoconciencia.
- Autorregulación.
- Motivación.
- Empatía.
- Habilidades sociales.

## TEMA 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.

## TEMA 4 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- En qué consiste la atención al cliente.
- Rentabilidad de la profesionalidad.
- Elementos del saludo.
- El cuidado de la imagen.

## TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

---

- ¿Quién es el cliente?
- Estrategias comerciales.
- ¿Qué quieren los clientes?
- Orientar la visita y presentación del producto.
- Personalizar las preguntas.

## TEMA 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.

## TEMA 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.