GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA. SEAD098PO

SKU: EVOL-1202-iNO-B | **Categorías:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Administración y Oficinas

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	25
Más información	CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Objetivos

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE ESTRÉS.

1. ¿De qué hablamos cuando hablamos de estrés?
2. Eustrés y Distrés.
3. Respuesta al estrés.
4. Consecuencias del estrés.
5. Conclusiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUENTES DE ESTRÉS LABORAL.

1. Características organizacionales.
2. Características personales.
3. ¿Qué es el Burnout?
4. Recomendaciones generales.
5. Conclusiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN.

1. Requisitos previos.
2. Técnicas cognitivas.
3. Técnicas fisiológicas.
4. Manejo de emociones.
5. Redes de apoyo social.
6. Asertividad.
7. Conclusiones.

Tal vez te interese este curso: ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

O quizá este otro: Técnico Profesional en Psicología Social

Síguenos en: Instagram