



FORMACIÓN GRATUITA

Atención al cliente

Comunica con confianza

Hoy en día, los clientes tienen más opciones que nunca, y la clave para destacar no está solo en el producto o servicio, sino en la atención que reciben.

Si tienes entre 45 y 60 años, estás en búsqueda de empleo y quieres ganar seguridad al comunicar y conectar mejor con las personas, esta formación gratuita es para ti.

Una oportunidad para crecer personal y profesionalmente y abrir nuevas puertas laborales.



Modalidad
Presencial



Duración
30 horas



Fechas
3, 4, 10, 11, 13, 17, 18 y 20
de noviembre de 2025



Horario
De 15.00 a 19.00 h
y el último día de
14.00 a 18.00 h.



Lugar
Sede Cámara de
Menorca
C/ Miguel de Veri, 3A
de Maó



Inscripciones
<https://forms.gle/Uw7VtQapxmxSv8VH7>



Dirigido a:



Personas en situación de desempleo entre 45 y 60 años.

Aprenderás a:

- Conocerte mejor y entender cómo influyen tus emociones en la manera de comunicarte.
- Sentirte más seguro/a al atender y transmitir confianza.
- Dar una buena primera impresión desde el primer contacto.
- Escuchar de verdad y descubrir lo que cada cliente necesita.
- Detectar lo que realmente motiva a cada cliente y anticiparte a sus necesidades.
- Generar confianza con honestidad y transparencia.
- Comunicar de forma clara y afrontar conversaciones difíciles con calma y respeto.

Contenidos:

1. Conócete para conectar

- Cómo influyen tus percepciones, emociones y creencias en el trato al cliente.
- Técnicas de gestión emocional: reconocer la relación entre pensamiento, emoción y acción.
- Herramientas para mantener la calma y potenciar la inteligencia emocional.
- Aplicar la empatía de forma práctica en las relaciones con los demás.

2. Habilidades que marcan la diferencia

- La primera impresión e imagen personal: cómo generar confianza desde el minuto uno.

- Generación de confianza y transparencia.
- Escucha activa, empatía y asertividad: el trío ganador.
- Descubrir las necesidades del cliente con preguntas poderosas

3. Comunicación clara y efectiva

- Cómo expresar tus ideas con claridad y adaptar el mensaje a cada persona según sus necesidades.
- Cómo estructurar una conversación para que fluya con naturalidad.
- Comunicación efectiva: conectar y presentar soluciones relevantes.
- Herramientas prácticas y aplicables para manejar conversaciones con respeto y seguridad.

Docente:

Rocío Rodríguez, coach, formadora y fundadora de Roway. Apasionada por las personas, acompaña a equipos y organizaciones para ayudarles a crecer y desarrollar todo su potencial. Lo hace a través de formaciones dinámicas y coaching vivencial, porque cree firmemente que el verdadero aprendizaje nace de la experiencia. Con sus formaciones, desde el primer día se adquieren herramientas prácticas que pueden aplicarse de inmediato.