

## Ponentes

**Jordi Mayol i Sentís**, Director de Formación de FIATC Mutua de Seguros.

Consultor, diseñador de Acciones Formativas (presenciales y/o elearning) y formador. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona. Experto en comunicación, ventas, planificación comercial, ahorro y previsión, y seguros personales

Presentación a cargo del Presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Lugo,

D. HECTOR BELLO RIVAS

## Curso de Formación

### Comunicación eficaz en tiempos de crisis

#### FECHA

**11 de Febrero 2015  
en la sede colegial**

#### HORARIO

**16:30h a 20:00 h**

**Se ruega confirmar asistencia antes del 6 de Febrero**



**C/Mondoñedo nº 44 entlo.  
27004 Lugo**

**982 21 44 71  
colegio.lugo@cmste.com**

## Descripción

En una coyuntura económica adversa, todas las personas que formamos una organización debemos estar más orientados a los clientes que nunca. Aunque pueda haber condicionantes colectivos que inciden en nuestra relación con ellos, individualmente debemos ser capaces de responsabilizarnos de nuestra propia esfera de comunicación con los clientes.

Este curso persigue potenciar las habilidades de comunicación de los participantes para optimizar la atención al cliente, realizando especial incidencia en la empatía y la adecuación al estilo de comunicación o tipología de cada cliente (no todos los clientes son iguales, por lo tanto, no tenemos que comunicarnos con ellos de la misma forma), en el lenguaje positivo, en el lenguaje no verbal, en la asertividad...

## Curso de Formación

### Comunicación eficaz en tiempos de crisis

11 de Febrero 2015 de  
16:30h a 20:00 h  
en la sede colegial



## Temario

**1. La atención al cliente en tiempos de crisis.**

**2. El cliente motor de la empresa.**

-¿Todos los clientes son iguales?. Tipos de clientes

-Modelos de comunicación de los clientes

**3. La comunicación: ¿En qué debemos profundizar para comunicarnos con éxito?**

a. Teoría de Iceberg y como influir en los demás

b. El dominio de sí mismo: cómo controlar a Mr. Hyde y nuestras visiones.

c. La empatía y la asertividad.

d. La comunicación verbal.

e. La comunicación no verbal

f. La fuerza del silencio.