

# TALLER DE MANEJO DEL ESTRÉS POR ATENCION AL PÚBLICO

## INTRODUCCION

Las personas que tienen a su cargo la Atención al Público en una empresa con frecuencia enfrentan el reto que implica el manejo de clientes difíciles.

Este Taller ofrece herramientas que propician el desarrollo de habilidades cognitivas, personales y de relación que permitan sortear favorablemente las situaciones especiales a que a diario se hallan enfrentados.

De otra parte es fundamental que cada participante focalice sus fuentes generadoras de estrés para aprender a manejarlas de manera que no afecten su productividad, sus relaciones interpersonales ni su calidad de vida.

## OBJETIVOS

Conocer técnicas de manejo de conflictos en atención al público.

Manejar una comunicación eficaz con el público

Desarrollar y fortalecer la autoestima de cada uno de los asistentes, para lograr el desarrollo de sus potencialidades tanto en el plano laboral como personal.

Descubrir los factores que generan estrés, los síntomas asociados y el modo de manejarlo

## CONTENIDO

Prevención y manejo de conflictos

Comunicación efectiva: Verbal y no verbal

Asertividad

Empatía

Desarrollo de habilidades sociales

## TALLER DE MANEJO DEL ESTRÉS POR ATENCION AL PÚBLICO

Autoconocimiento

Autoestima

Concepto de estrés

Identificar signos y síntomas del estrés

Control eficaz y sistemático del estrés

Ejercicios de respiración

Técnicas de relajación

Capacidad de elegir la respuesta

### METODOLOGIA

La Metodología a utilizar es la de aprendizaje experiencial "aprender haciendo", mediante dinámicas individuales, ejercicios grupales, exposición teórica con apoyo audiovisual, análisis de casos y relaciones entre otros.

### DIRIGIDO A

Supervisores y mandos intermedios, Responsables de la conducción directa de las áreas de producción en la empresa, Personas en general.

### CONTACTOS

CARMENZA BRAY DE PEREIRA  
PSICOLOGA

CASTILLOGRANDE CALLE 5ª A. No. 9-55  
EDIF. EL ALMENDRALEJO APTO 302  
TEL: 6645998 – CEL. 300-8373383

Web Site: [www.carmenzabray.4t.com](http://www.carmenzabray.4t.com)

E-mails: [carmenzabray@yahoo.es](mailto:carmenzabray@yahoo.es) / [informacion@carmenzabray.4t.com](mailto:informacion@carmenzabray.4t.com)