



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.







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

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: <u>ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS</u>

O quizá este otro: <u>Técnico Profesional en Psicología Social</u>

Síguenos en: <u>Instagram</u>



