

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTACT CENTER



## MÓDULO 1- A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- Inteligência intelectual e inteligência emocional : QI e QE
- As emoções e a inteligência emocional
- Domínios da inteligência emocional ( auto-consciência, auto-regulação, auto-motivação, empatia, aptidões sociais)

## MÓDULO 2- O "EU"- A PRINCIPAL FERRAMENTA DE TRABALHO

- Know yourself
- Choose yourself
- Desenvolver relações profissionais genuínas e fortes

## MÓDULO 3- ATITUDE POSITIVA

- Desenvolver a capacidade de se auto-motivar face à adversidade e à pressão
- Flexibilidade
- Humor

## MÓDULO 4- GESTÃO DE CONFLITOS

- A inevitabilidade dos conflitos: conflitos funcionais e disfuncionais
- A importância da comunicação para a resolução de problemas
- Distinguir os problemas das pessoas e fomentar um relação de confiança, aproveitando as sinergias da equipa
- Estilos pessoais de gestão de conflitos
- Promover e coesão e a cooperação

## MÓDULO 5- GESTÃO DO STRESS

- Fontes e sintomas de stress na actividade do operador de contact center
- Técnicas de relaxamento ( respiração e auto-massagem)

Modalidade da Formação:

Comportamental

Metodologia da Formação:

Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step

Metodologia de Avaliação:

Avaliação da reacção dos formandos. Acompanhamento de resultados.

Avaliação da eficácia da formação.

Local, Data, Horário e Duração:

Lisboa / Luanda.

5 dias - 20 horas

Formador(a): Dra. Sónia Karitsis

Formadora certificada

Inscrição:

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

**Step by Step**

**POPULAÇÃO-ALVO:** Colaboradores que trabalham no Contact-Center.

