ADGD18 l APLICACIÓN DEL MODELO DE RESILENCIA A LA PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ATENCION AL CLIENTE
20 horas

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar el modelo de resiliencia para la mejora de habilidades personales que permitan establecer estrategias para la prevención de los riesgos psicosociales derivados de un alto contacto con clientes, especialmente en situaciones de crisis como la crisis sanitaria derivada de la Covid19.

CONTENIDOS:

- Reconocimiento de los aspectos principales en la organización del trabajo
- Identificación de los riesgos psicosociales en atención al cliente en crisis especialmente la derivada de la crisis sanitaria y especificación de las medidas para su prevención
  - Salud emocional
  - Identificación de riesgos
  - Prevención del estrés laboral
- Aplicación del modelo de resiliencia a la prevención de los riesgos psicosociales derivados de la atención al cliente
  - Determinación - Autoconfianza
  - Perseverancia
  - Capacidad de conectar
  - Optimismo - Autodisciplina
- Aplicación de los protocolos de actuación
  - Atención telefónica al cliente
  - Atención presencial al cliente