

**Área: Gestión y dirección**

**Fecha:** miércoles 24 de abril 2024

**Horario de** 17:00 a 18:00 h (Madrid)

**Convocatoria ONLINE**

## **REQUISITOS DE ACCESO**

---

### **Reunión de Microsoft Teams**

Únase a través de su ordenador, aplicación móvil o dispositivo de sala

Regístrate [AQUÍ](#)

## **PROPUESTA PROGRAMA**

---

### **Inteligencia emocional en el Servicio al Cliente. Un entrenamiento esencial.**

En el dinámico mundo de la hostelería, donde cada interacción cuenta, ¿cómo podemos asegurar experiencias excepcionales para nuestros clientes?

La respuesta: potenciando nuestra inteligencia emocional.

¿Por Qué Asistir?

- Descubre cómo la inteligencia emocional puede transformar el servicio al cliente en tu establecimiento.
- Aprende técnicas prácticas para manejar situaciones difíciles con empatía y profesionalismo.
- Mejora la satisfacción del cliente y fomenta un ambiente laboral positivo y productivo.

Esta masterclass está diseñada para gerentes, supervisores y personal de cara al público en el sector de la hostelería, así como para cualquier profesional interesado en mejorar sus habilidades de servicio al cliente a través de la inteligencia emocional.

Asegura tu participación en este evento exclusivo diseñado para elevar tu carrera y negocio a nuevas alturas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

---

Manual de asignaturas SEAS

---

## **MATERIALES NECESARIOS**

---

La conexión será mediante **TEAMS**. Es recomendable que descargues previamente la aplicación, no obstante, también puedes conectarte a través del navegador.

---

## **DURACIÓN ESTIMADA**

---

1 hora

---

## **PROFESORADO**

---

### **Javier Sierra**

Apasionado de las startups. Aprendiendo de la incertidumbre, KPI's (indicadores clave), le entusiasma la mejora continua y análisis de datos, con una gran capacidad de liderar equipos, negociación y trato con los clientes, aplicando las herramientas necesarias para la mejora de UX (experiencias del usuario) de cada perfil.



### **Formación**

Universidad Nacional de Educación a Distancia - U.N.E.D. Grado en Filosofía, Humanidades/Estudios humanísticos · (septiembre de 2021 - septiembre de 2025)

U.N.E.D. Grado en Psicología · (2020 - 2024)

Universidad Rey Juan Carlos

Agilidad y Lean. Project Management · (2019 - 2020)

SCRUM Máster (2023)