



## La primera impresión

Este curso analiza el poder de las primeras impresiones, y cómo evitar conductas y actitudes negativas en la atención al cliente. Estudiaremos el arte de adoptar la actitud adecuada, así como la capacidad de dejar a un lado nuestras cargas emocionales y empezar cada día con ánimo renovado. También conoceremos a los 5 monstruos de la atención al cliente y el modelo STANCO que sirve para crear una primera impresión positiva.

### ¿Qué aprenderás?

- Cómo librarte de las cargas emocionales antes de conocer a alguien.
- La importancia del modelo STANCO para lograr un contacto positivo con el cliente.
- Los comportamientos que debemos evitar siempre.
- La importancia del toque humano en todas nuestras relaciones con los clientes.

### Contenidos del curso

1. Sobre este curso
2. Soltar tu carga emocional
3. STANCO

4. Cómo no tratar a la gente
5. El toque humano
6. Resumen

---

**Delivery:** learningCloud sprint, SCORM, xAPI

**Developed:** Video Arts

**Temática:** Marketing and sales

**Duration:** 15 minutes

**License:** subscription

**Languages:** es, en