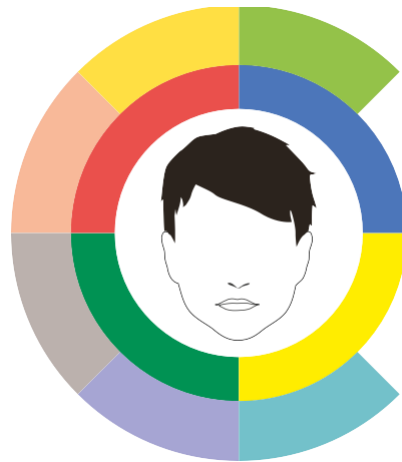


# FORMACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

## **CARAS Y CARACTERES**



### **PSICOLOGÍA FACIAL**

Herramienta al servicio de los PROFESIONALES  
que atienden a clientes



## La cara habla si uno sabe leerla

Es muy importante para los profesionales de la atención al cliente adaptarse al tipo de personalidad de cada cliente.

*'No nos podemos portar igual con todo el mundo'*

Para comprender la psicología de los demás, disponemos de una base muy práctica y visual que es la **cara, espejo del carácter**. Por eso al mirar las caras, todos tratamos de entender de forma intuitiva y más o menos acertada la psicología de las personas.

Gracias a la **Morfopsicología o psicología facial**, ciencia creada por el doctor Louis Corman (también conocido por los famosos tests de personalidad *El dibujo de la familia* y *El test Pata Negra*), se establece una **correlación precisa y comprobable** entre los rasgos faciales y la psicología de las personas.



Dr. Louis Corman (1901-1995)  
creador de la morfopsicología



La **psicología facial** tiene **4 propósitos**:

- 1- El **autoconocimiento**
- 2- La **autogestión** y el **desarrollo personal**
- 3- El **conocimiento de los demás**
- 4- La **gestión de las relaciones**

## Aplicaciones de la psicología facial al ámbito de la atención al cliente

La psicología facial ayuda al profesional de la atención al cliente a saber cómo **adaptarse a la personalidad** de cada cliente y **garantizar** un buen trato.

De forma más precisa, le ayuda a manejar **5 momentos claves** en la relación con el cliente:

	Momentos claves	Objetivos
1	El <b>primer contacto</b>	Generar <b>confianza</b> y <b>evitar un rechazo</b> de entrada
2	<b>Entender la necesidad</b> del cliente	Conectar con las <b>motivaciones</b> del cliente
3	Presentar la <b>información a destacar</b>	Despertar la <b>necesidad de compra</b> del cliente
4	Gestionar las posibles <b>quejas</b>	<b>Evitar bloqueos</b>
5	El <b>cierre de la transacción</b>	Conseguir la <b>satisfacción</b> del cliente



## Lo que se enseña durante la formación **CARAS Y CARACTERES**

---

La formación está pensada para que, al mirar una cara, el participante sepa responder de forma precisa y pragmática a las **6 preguntas siguientes**:

- 1 ¿Cómo **presentarte y relacionarte** con el cliente?
- 2 ¿Cómo **enfocar tu comunicación y tus argumentos** al cliente?
- 3 ¿Cómo **anticipar y gestionar las posibles reacciones** del cliente?
- 4 ¿Cómo conectar con las **motivaciones** del cliente?
- 5 ¿Cómo **adaptarte al ritmo de toma de decisión** del cliente?
- 6 ¿Cómo y cuándo buscar el **cierre de la transacción**?

Además, esta formación **potencia el autoconocimiento** de cada participante. Este autoconocimiento es muy importante para que el participante se dé cuenta de su propio estilo de comportamiento.



## Lo que opinan los participantes sobre la formación

---

El principal motivo por el cual los participantes dicen estar muy satisfechos de haber realizado esta formación es el siguiente: el contenido les resulta **muy útil y aplicable en su día a día**.

*“Es una herramienta potente que te ayuda a comprender a los demás de forma constructiva, y también a ti mismo. Su campo de aplicación es infinito, tanto a nivel profesional como personal. El workshop es muy interactivo y hay muchos ejemplos prácticos.”*

Gerard Mckeogh - **Global Sales Leader en General Electric**

*“Es un regalo que todos tendríamos que ofrecernos. Transmitida con pasión, muy buena pedagogía y humor, es una formación llena de aprendizaje y de contenidos altamente útiles. Ha sido un antes y un después porque uso constantemente (y a veces sin darme cuenta) esta herramienta de comprensión de los demás en mi vida profesional.”*

Erik Noes – **Export Manager en Wire Applications**

*“He de admitir que no iba con muchas expectativas en cuanto a la aplicación práctica de la psicología facial en mi día a día profesional y fue una gran sorpresa. Descubrí que te permite comprender enseguida el funcionamiento de los demás en muchos contextos para poder elegir las mejores estrategias de comunicación.”*

David Campano - **Sales & Marketing Manager Spain en VisitFinland**

*“Hacía tiempo que no tenía una formación que me sorprendiera y que me animará a saber más.”*

Anna Céspedes – **Comercial en Farmacia Galeno**



## Método de enseñanza

---

El contenido de esta formación se basa en las enseñanzas de la *Société Française de Morphopsychologie* de Paris.

El sistema pedagógico de la formación *CARAS Y CARACTERES* se utiliza en el ámbito empresarial desde 2012.



La enseñanza se hace en base a unas **cartas que facilitan la adquisición de los conocimientos**.

Durante la formación los participantes están implicados constantemente en **ejercicios prácticos y dinámicas de grupo** que fortalecen las relaciones entre ellos.

Al finalizar la formación, el participante podrá **seguir practicando de una forma lúdica y visual** con las cartas.

## Duración de la formación

---

La formación se divide en **2 talleres de 5 horas**.

Se recomienda dejar un intervalo de tiempo de una a dos semanas entre los 2 talleres.

## El formador: Benoît Corman

---



**Morfopsicólogo** diplomado y profesor agregado por la *Société Française de Morphopsychologie* de Paris (organismo oficial a nivel mundial para la divulgación y la enseñanza de la Morfopsicología).



Director del **Instituto Corman** de Barcelona, organización especializada en la enseñanza de la psicología facial.



Es **formador y coach en eficiencia comercial** en *Corman Consulting*, para potenciar el funcionamiento de las empresas en sus procesos de **venta** y de **negociación** con métodos propios (*El Juego del Ajedrez e In-Fluir*).

**Contáctanos** para formar a tu equipo de Atención al cliente con el sistema *CARAS y CARACTERES*:

**Tel:** (+34) 649 93 22 47 - **Mail:** bc@cormanconsulting.es

