

CATÁLOGO DE CURSOS 2024



COVA BERTRAND

*Formación*



- 01 Presentación
  - 02 El proceso
  - 03 El Método
  - 04 Cursos
  - 05 Cova Bertránd
- 

*Cursos*  
CONTENIDO



## *“Un cliente satisfecho vuelve, un cliente muy satisfecho **vuelve acompañado**”*

En un mercado donde la competencia está a la orden del día, las empresas y profesionales están siempre en la búsqueda de maneras creativas de mejorar su desempeño y mantenerse un paso adelante. ¿La clave? **¡Las habilidades sociales!**

Imagina un mundo donde la interacción con clientes, compañeros de trabajo y proveedores es como una coreografía perfecta. Aquí es donde entran en juego las habilidades sociales, siendo las verdaderas estrellas que **harán brillar a tu equipo y a tu empresa.**

En este catálogo, te presento cursos que no solo son formativos, **¡sino también toda una experiencia!** Creo firmemente que aprender no tiene que ser aburrido, sino ameno y hasta divertido. Estoy aquí para ofrecerte una formación que no solo impulse el desarrollo individual, sino que también se convierta en el motor que eleve la calidad de tus servicios y haga despegar la competitividad de tu organización.

Como dijo el sabio Nelson Mandela, *“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”.*

**¿Listo para cambiar el juego y hacer de las habilidades sociales tu mejor herramienta?**

¡Descubre mis cursos y comienza a transformar tu mundo hoy mismo!

[www.covabertrand.es](http://www.covabertrand.es)



# PROCESO



## Conocer las necesidades del cliente

Es importante conocer las necesidades específicas de cada cliente con el objetivo de identificar los desafíos y las metas que impulsarán la formación. Este proceso no solo se trata de recopilar información, sino de establecer una conexión empática con los valores de cada cliente. Comprender sus expectativas permite personalizar el enfoque de formación, asegurando que cada curso sea una solución precisa y efectiva.



## Adaptación y flexibilidad

Cada grupo de participantes tiene su propia dinámica, cultura y contexto. En esta fase, se ajusta la metodología para adaptarse a las necesidades específicas de cada situación. La flexibilidad es un elemento clave, ya que permite la integración de nuevos conocimientos y enfoques, así como la personalización de la formación para abordar desafíos particulares.



## Formación

A través de métodos interactivos, estudios de casos y ejercicios prácticos se garantiza una experiencia de aprendizaje estimulante y aplicable. La retroalimentación constante de los participantes permiten ajustar el enfoque asegurando que cada sesión contribuya de manera significativa al desarrollo de habilidades y al logro de objetivos específicos del cliente.

# MÉTODO *coVa*

En todos mis cursos, culminamos con una práctica final utilizando el **Método coVa**, una metodología exclusiva que guía a los equipos y personas a reflexionar sobre qué valores, entendiendo valores como comportamientos en acción, potenciarán su desempeño laboral. Además, exploramos las emociones que desean tener presentes, aquellas que los impulsen y les den ese impulso adicional. Creo que la magia sucede cuando se reflexiona y se toman decisiones con convicción.

*¡Prepárate para experimentar  
esa magia!*



# CURSOS

## Hoteles

- Guest Experience.
- Venta y hospitalidad en el restaurante.
- Ventas y servicio al cliente desde la emoción.
- Hospitalidad en el Buffet del hotel.
- Atención al cliente para las camareras de piso.
- Gestión en la atención de quejas, sugerencias y reclamaciones.

## Retail

- Calidad en el servicio al cliente.
- Técnicas de Cross-Selling y Up-Selling.
- Líder-Coach para equipos y personas.
- Trabajo en equipo en el sector retail.
- Gestión en la atención de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Calidad en el servicio al cliente desde la caja.
- Calidad en el servicio de atención telefónica.

## Sanidad

- Ventas y calidad en el servicio al paciente
- Trabajo en equipo en el sector sanitario.
- Gestión en la atención de quejas, sugerencias y reclamaciones.



Cursos



HOTELES

# Curso

# GUEST EXPERIENCE



## Dirigido a:

Personal de hoteles como recepcionistas, camareros, personal de limpieza, relaciones públicas...

## Objetivos:

- ✓ Orientar a los empleados hacia un estándar de calidad y atención al cliente.
- ✓ Sensibilizar con la importancia que tiene el papel de los empleados en la experiencia del cliente.
- ✓ Adquirir competencias, conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de la atención al cliente de forma satisfactoria.
- ✓ Conocer las técnicas de cross-selling y up-selling para mejorar la venta por cliente.
- ✓ Descubrir cómo aumentar el volumen de negocio así como el número de productos y servicios contratados por clientes.
- ✓ Reconvertir a los profesionales en vendedores proactivos y polivalentes.
- ✓ Conseguir convertir cualquier parte del hotel en un punto de venta.

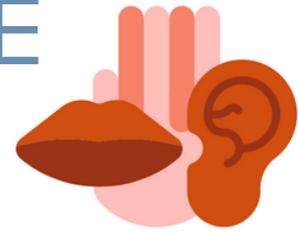
## Programa del curso:

- Los hoteles ¿qué venden?
- La experiencia del cliente como principal arma competitiva.
- Diferencia entre hospitalidad y servicio.
- La importancia de su papel tanto en la imagen que los clientes se forman del hotel como de la experiencia que vivan, afectando directamente a su fidelización.
- Factores clave del éxito para una buen servicio al cliente: Actitud y proactividad.
- Elementos esenciales en relación con el cliente.
- Cualidades que debe poseer el personal.
- Inteligencia emocional.
- Cómo gestionar a los clientes difíciles.
- Concepto elemental de las ventas. Atender vs vender.
- Técnicas de ventas cross y up selling.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los clientes a través de los valores y las emociones.

Duración: 8-10 horas

Curso

# VENTAS Y HOSPITALIDAD EN EL RESTAURANTE



## Dirigido a:

Camareros de restaurantes o cafeterías dentro de los hoteles.

## Objetivos:

- ✓ Sensibilizar sobre la gran importancia que tiene el papel de los camareros en la experiencia que viva el cliente.
- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente al trabajo y frente a las emociones que transmiten a los clientes.
- ✓ Aprender los principios y las habilidades necesarias para saber gestionar la experiencia de los clientes en el restaurante.
- ✓ Reconvertir a los camareros en vendedores proactivos y polivalentes, aumentando la venta por comensal.
- ✓ Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los clientes a través de los valores y las emociones.

## Programa del curso:

- La experiencia del cliente como principal arma competitiva.
- Diferencia entre hospitalidad y servicio.
- La importancia del papel de los empleados tanto en la imagen que los clientes se forman del restaurante como de la experiencia que vivan, afectando directamente a su fidelización.
- Factores clave de éxito para una buen servicio al cliente: actitud y proactividad.
- Elementos esenciales en relación con el cliente.
- Cualidades que debe poseer el personal.
- Concepto elemental de las ventas. Atender vs vender.
- El poder de las emociones en las ventas.
- Técnicas de ventas en restauración.
- Dinámica grupal para la aplicación de las técnicas utilizando perfiles de clientes.
- Inteligencia emocional.
- Cómo gestionar a los clientes difíciles.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los clientes a través de los valores y las emociones.

Duración: 8-10 horas

Curso

# VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA EMOCIÓN



## Dirigido a:

Personal de hoteles como recepcionistas y camareros.

## Objetivos:

- ✓ Reconvertir a los profesionales en vendedores proactivos y polivalentes, convirtiendo cualquier parte del hotel en un punto de venta.
- ✓ Mejorar la venta por cliente, aumentando tanto el volumen de negocio actual como el número de productos y servicios contratados por clientes.
- ✓ Mejorar tanto el “cross-selling” como el “up-selling”.
- ✓ Desarrollar habilidades relacionadas con el proceso de venta, incrementando las posibilidades de éxito durante la conversación con el cliente.

## Programa del curso:

- Evolución del mercado hotelero.
- Los hoteles ¿qué venden?
- Concepto elemental de las ventas. Atender vs vender.
- Proactividad y actitud positiva como factores clave del éxito.
- El poder de las emociones en las ventas.
- Habilidades clave.
- Técnicas de ventas Cross y Up Selling.
- Dinámica grupal para la aplicación de las técnicas utilizando perfiles de clientes.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los huéspedes a través de los valores y las emociones.

Duración: 6-8 horas

Curso

# HOSPITALIDAD EN EL BUFFET DEL HOTEL



## Dirigido a:

Personal del buffet de un hotel.

## Objetivos:

- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente al trabajo y frente a las emociones que transmiten a los clientes.
- ✓ Sensibilizar sobre la importancia que tiene su papel siendo un papel fundamental en el servicio del restaurante y del hotel.
- ✓ Mejorar sus habilidades en el contacto con el cliente.

## Programa del curso:

- Los hoteles ¿qué venden?
- El trato al cliente como principal arma.
- La oferta gastronómica y la oferta emocional.
- Actitud positiva y proactiva como factores clave.
- Elementos esenciales del puesto en relación con el cliente.
- Habilidades clave.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los huéspedes a través de los valores y las emociones.

Duración: 6-8 horas

Curso

# ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LAS CAMARERAS DE PISO



## Dirigido a:

Camareras de piso de un hotel.

## Objetivos:

- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente al trabajo y frente a las emociones que transmiten a los clientes.
- ✓ Sensibilizar sobre la importancia que tiene el trato con el cliente del hotel.
- ✓ Mejorar sus habilidades en el contacto con el cliente.

## Programa del curso:

- Evolución del mercado hotelero.
- Los hoteles ¿qué venden?.
- La importancia de vuestro papel en la imagen que los clientes se forman de la empresa, así como de su fidelización hacia ésta.
- Factores clave del éxito para una buen servicio al cliente: actitud y proactividad.
- Cualidades que debe poseer el personal.
- Cómo gestionar a los clientes difíciles.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los huéspedes a través de los valores y las emociones.

Duración: 6-8 horas

HOTELEROS

Curso

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



## Dirigido a:

Todo el personal a cargo del departamento de quejas, sugerencias y reclamaciones, como por ejemplo, de hoteles, grandes superficies, empresas aseguradoras etc.

## Objetivos:

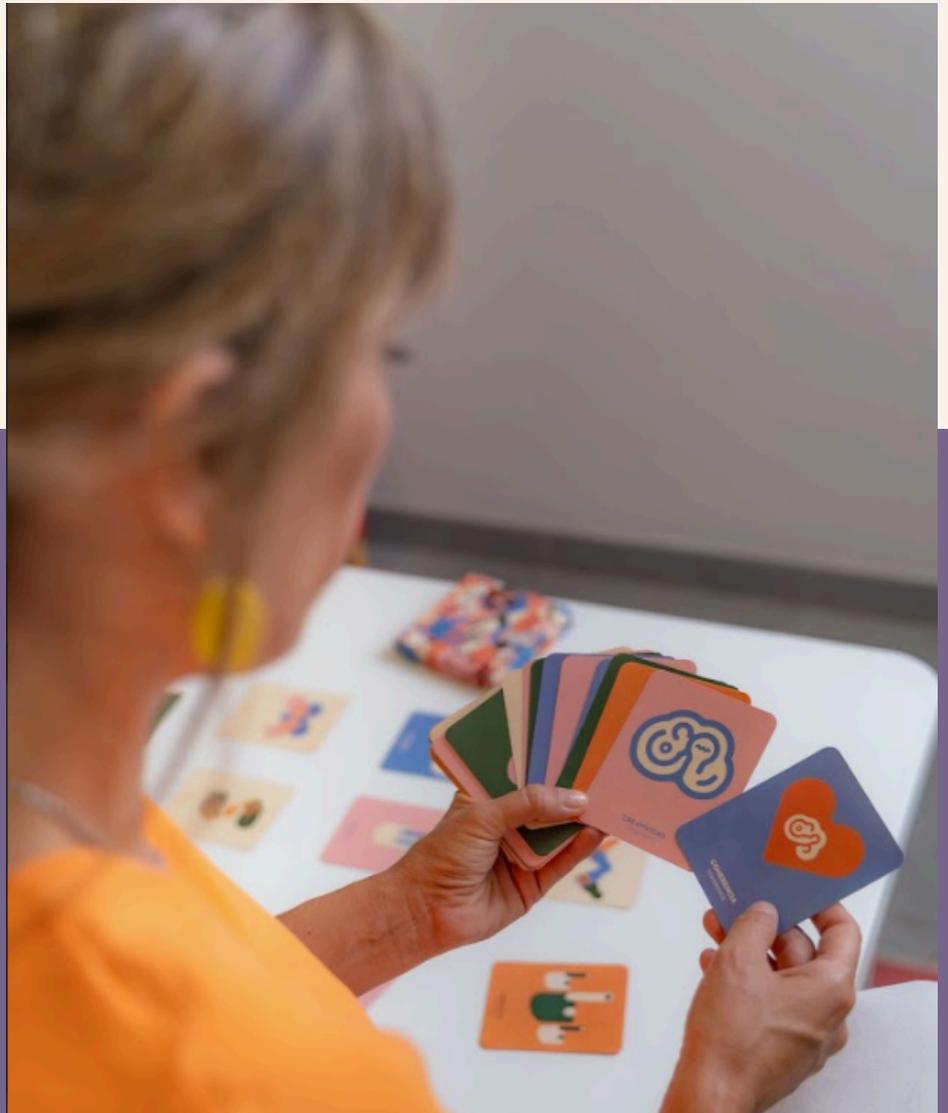
- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente a la atención que damos a los clientes.
- ✓ Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene el trato al cliente.
- ✓ Mejorar sus habilidades en la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- ✓ Aprender y/o repasar herramientas y conceptos que les ayuden a manejar más efectivamente a sus “clientes difíciles o molestos” para disminuir la ansiedad y así conseguir mejores resultados.

## Programa del curso:

- La importancia de la atención al cliente como parte de la imagen de la empresa.
- Proactividad y actitud positiva como factores clave del éxito.
- Gestión eficaz de las quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Cómo tratar a clientes enfadados.
- Gestión de las emociones.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a gestionar mejor las quejas y las reclamaciones.

Duración: 4-6 horas

*Cursos*



**RETAIL**

Curso

# CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



## Dirigido a:

Empleados de comercio y personal de atención al cliente.

## Objetivos:

- ✓ Concienciar de que el cliente es el centro del negocio. El buen servicio y trato se hace indispensable.
- ✓ Mejorar y desarrollar habilidades de atención/servicio al cliente y así ofrecer un servicio con la mejor calidad posible.

## Programa del curso:

- El servicio al cliente como ventaja competitiva y factor diferencial.
- La importancia del papel del personal tanto en la imagen que los clientes se forman de la empresa, como de la experiencia que vivan, afectando directamente a su fidelización.
- Factores clave del éxito para una buen servicio al cliente: actitud y proactividad.
- Elementos esenciales en relación con el cliente.
- Habilidades para un buen servicio al cliente.
- Inteligencia emocional.
- Práctica grupal con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**:

Identificación de los 5 valores que se consideran clave para ofrecer un buen servicio al cliente. Considerando los valores como comportamientos en acción.

Identificación de las emociones que se quieren transmitir al cliente. Que les ayude a conectar mejor. Analizar qué actitudes van a asociadas a cada emoción.

Duración: 8-10 horas

Curso

# TÉCNICAS DE CROSS-SELLING Y UP-SELLING



## Dirigido a:

Todo tipo de empleados cuya función principal sea la de ventas y servicio al cliente, como por ejemplo, empleados de perfumerías, tiendas de ropa etc.

## Objetivos:

- ✓ Orientar a los empleados hacia una atención al cliente con un estándar de calidad óptimo.
- ✓ Adquirir las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar las actividades de atención al cliente de forma satisfactoria.
- ✓ Conocer las técnicas de cross-selling y up-selling para aumentar la facturación y el beneficio de la empresa.
- ✓ Incentivar al cliente a adquirir producto de valor superior (Up Selling) o complementario (Cross Selling).

## Programa del curso:

- Conceptos básicos de las venta.
- Conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar las actividades de atención al cliente.
- Técnicas de venta Cross y Up Selling.
- Habilidades clave para la aplicación de las técnicas de venta Cross y Up Selling.
- Actitud positiva y proactiva como factores clave del éxito.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a vender más y mejor a través de los valores y las emociones.

Duración: 6-10 horas

Curso

# LÍDER-COACH PARA EQUIPOS Y PERSONAS



## Dirigido a:

Todo el personal que tengan un equipo a su cargo.

## Objetivos:

- ✓ Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para inspirar, motivar y dirigir equipos hacia el logro de objetivos compartidos.
- ✓ Potenciar la inteligencia emocional del líder para gestionar conflictos, manejar el estrés y fomentar un clima laboral positivo.
- ✓ Proporcionar herramientas y recursos prácticos para liderar con éxito equipos diversos, reconociendo y valorando la singularidad de cada individuo.
- ✓ Mejorar las habilidades de liderazgo para sacar lo mejor de cada persona y equipo.

## Programa del curso:

- La actitud como factor clave del éxito.
- Liderazgo. Introducción al concepto de líder-coach.
- Premisas básicas: Generar confianza y autoconciencia-inteligencia emocional.
- Herramientas de coaching y PNL para mejorar la comunicación.
- Recursos y herramientas para llevar a cabo el liderazgo y obtener el máximo potencial de los colaboradores.
- Práctica **“Encontrando tu líder”**:

Identificación de los 5 valores que se consideran clave para ejercer el liderazgo con éxito.

Identificación de las emociones que se quieren transmitir al equipo que les impulse. Analizar qué actitudes van a asociadas a cada emoción.

Duración: 6-8 horas

Curso

# TRABAJO EN EQUIPO EN EL SECTOR RETAIL



## Dirigido a:

Gerentes, supervisores y empleados.

## Objetivos:

- ✓ Fomentar la comunicación efectiva entre los miembros del equipo para mejorar la coordinación y la resolución de problemas.
- ✓ Fortalecer la confianza y el respeto mutuo entre los integrantes del equipo para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- ✓ Promover la capacidad de trabajar en sinergia, aprovechando las fortalezas individuales para lograr resultados conjuntos superiores.
- ✓ Desarrollar habilidades y conocimientos que permitan a los participantes colaborar eficientemente con otros para alcanzar metas comunes.

## Programa del curso:

- La actitud como factor clave del éxito.
- La comunicación.
- Equipo vs grupo.
- Trabajo en equipo como principal arma competitiva.
- Práctica final **“Creando un equipo de alto rendimiento”**:

Definir los valores que regirá el equipo (entendiendo valores como comportamientos en acción) para crear un equipo de alto rendimiento.

Identificar las emociones que quieren que estén presentes en el equipo. Que les impulse. Analizar las actitudes que van asociadas a cada emoción

Duración: 4 horas

Curso

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



## Dirigido a:

Todo el personal a cargo del departamento de quejas, sugerencias y reclamaciones, como por ejemplo, de hoteles, grandes superficies, empresas aseguradoras etc.

## Objetivos:

- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente a la atención que damos a los clientes.
- ✓ Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene el trato al cliente.
- ✓ Mejorar sus habilidades en la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- ✓ Aprender y/o repasar herramientas y conceptos que les ayuden a manejar más efectivamente a sus “clientes difíciles o molestos” para disminuir la ansiedad y así conseguir mejores resultados.

## Programa del curso:

- La importancia de la atención al cliente como parte de la imagen de la empresa.
- Proactividad y actitud positiva como factores clave del éxito.
- Gestión eficaz de las quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Cómo tratar a clientes enfadados.
- Gestión de las emociones.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a gestionar mejor las quejas y las reclamaciones.

Duración: 4-6 horas

Curso

# CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE DESDE LA CAJA



## Dirigido a:

Cajeras de supermercados, hipermercados o cualquier tipo de establecimiento con personal de caja.

## Objetivos:

- ✓ Sensibilizar al personal sobre la importancia de la calidad en el servicio al cliente como elemento primordial de la imagen que el cliente percibe de la empresa.
- ✓ Trabajar diversos aspectos para brindar la mejor actitud y eficacia en la acogida, atención, venta y cobro de los clientes.
- ✓ Conocer las técnicas de venta cross-selling y up-selling para poder incrementar las ventas de la compañía y ofrecer productos y servicios que agreguen valor a nuestros clientes a través de su conocimiento.

## Programa del curso:

- La importancia de su papel en la imagen que los clientes se forman de la empresa.
- Factores clave del éxito para una buen servicio al cliente: actitud y Proactividad.
- Proceso general del cajero y elementos esenciales del puesto en relación con el cliente
- Técnicas de ventas Cross y Up Selling.
- Habilidades clave.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude conectar con los clientes a través de los valores y las emociones.

Duración: 4-6 horas

Curso

# CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



## Dirigido a:

Empleados que tengan entre sus funciones principales atender al teléfono.

## Objetivos:

- ✓ Desarrollar habilidades de comunicación telefónica efectiva.
- ✓ Optimizar la gestión del tiempo y la eficiencia.
- ✓ Desarrollar habilidades de empatía y manejo de situaciones difíciles.
- ✓ Mejorar la retención de clientes.
- ✓ Implementar estándares de calidad y seguimiento en atención telefónica.

## Programa del curso:

- Sensibilizar al personal sobre la importancia de la calidad en el servicio al cliente telefónicamente, como elemento primordial de la imagen que el cliente percibe de la empresa.
- Trabajar diversos aspectos relacionados con el uso del teléfono con el objetivo de ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptima para asegurar la calidad del servicio prestado a los clientes.
- Conocer las técnicas de venta cross-selling y up-selling para poder incrementar las ventas de la compañía y ofrecer productos y servicios que agreguen valor a nuestros clientes a través de su conocimiento.
- Habilidades clave.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”** . Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los clientes a través del teléfono.

Duración: 4-6 horas

Cursos



SANIDAD

# Curso

# TRABAJO EN EQUIPO EN EL SECTOR SANITARIO



## Dirigido a:

Gerentes, supervisores y empleados.

## Objetivos:

- ✓ Fomentar la comunicación efectiva entre los miembros del equipo para mejorar la coordinación y la resolución de problemas.
- ✓ Fortalecer la confianza y el respeto mutuo entre los integrantes del equipo para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- ✓ Promover la capacidad de trabajar en sinergia, aprovechando las fortalezas individuales para lograr resultados conjuntos superiores.
- ✓ Desarrollar habilidades y conocimientos que permitan a los participantes colaborar eficientemente con otros para alcanzar metas comunes.

## Programa del curso:

- La actitud como factor clave del éxito.
- La comunicación.
- Equipo vs grupo.
- Trabajo en equipo como principal arma competitiva.
- Práctica final **“Creando un equipo de alto rendimiento”**:

Definir los valores que regirá el equipo (entendiendo valores como comportamientos en acción) para crear un equipo de alto rendimiento.

Identificar las emociones que quieren que estén presentes en el equipo. Que les impulse. Analizar las actitudes que van asociadas a cada emoción

Duración: 4 horas

Curso

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



## Dirigido a:

Todo el personal a cargo del departamento de quejas, sugerencias y reclamaciones.

## Objetivos:

- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente a la atención que damos a los pacientes.
- ✓ Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene el trato al paciente.
- ✓ Mejorar sus habilidades en la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- ✓ Aprender y/o repasar herramientas y conceptos que les ayuden a manejar más efectivamente a sus “pacientes difíciles o molestos” para disminuir la ansiedad y así conseguir mejores resultados.

## Programa del curso:

- La importancia de la atención al paciente como parte de la imagen de la empresa.
- Proactividad y actitud positiva como factores clave del éxito.
- Gestión eficaz de las quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Cómo tratar a pacientes enfadados.
- Gestión de las emociones.
- Inteligencia emocional.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a gestionar mejor las quejas y las reclamaciones de sus pacientes.

Duración: 4-6 horas

# Curso

# VENTAS Y CALIDAD EN EL SERVICIO AL PACIENTE



## Dirigido a:

Personal de clínicas dentales, centros de estética, fisioterapeutas...

## Objetivos:

- ✓ Sensibilizar sobre la gran importancia que tiene el papel de los empleados en la experiencia que viva el paciente en la clínica.
- ✓ Reflexionar en torno a su actitud frente al trabajo y frente a las emociones que transmiten a los pacientes.
- ✓ Mejorar y aprender habilidades de atención/servicio al paciente y así ofrecer un servicio con la mejor calidad posible.
- ✓ Aprender las técnicas de ventas Cross y Up Selling para aumentar tanto la satisfacción del cliente como la venta por paciente.
- ✓ Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los pacientes a través de los valores y las emociones.

## Programa del curso:

- El servicio al paciente como principal arma competitiva.
- Diferencia entre hospitalidad y servicio.
- La importancia del papel de los empleados tanto en la imagen que los pacientes se forman de la clínica como de la experiencia que vivan, afectando directamente a su fidelización.
- Factores clave de éxito para una buen servicio al paciente: actitud y proactividad.
- Elementos esenciales en relación con el paciente.
- Cualidades que debe poseer el personal.
- Habilidades clave.
- Concepto elemental de las ventas. Atender vs vender.
- Técnicas de ventas cross y up selling.
- Cómo gestionar a los clientes difíciles.
- Práctica final con el **Método coVa “Conecta con Valores y Emociones”**. Creación de sus propios códigos de conducta que les ayude a conectar con los pacientes a través de los valores y las emociones.

Duración: 8-10 horas

## Coach y formadora



Creo firmemente que **la actitud marca la diferencia entre profesionales excepcionales.**

Acompaño a mis clientes en un proceso de cambio para que avancen hacia sus objetivos. Después de muchos años formando a multitud de equipos en compañías e instituciones, así como profesionales de distintos sectores y personas con circunstancias particulares, he desarrollado mi propia metodología que pretende fomentar un cambio de actitud en las personas.

Utilizo la creatividad, herramientas del coaching y una metodología original para diseñar clases que van más allá de la transmisión de conocimientos construyendo un **enfoque transformador**. Valores como la pasión, el entusiasmo, la honestidad, el amor, el coraje y la humildad se integran en mi metodología

Mi misión es sacar lo mejor de cada persona y equipo, creando **espacios de optimismo** donde todo es posible, transformando el mundo empresarial a través de valores y emociones, re-ilusionando a las personas con su trabajo.

*Covva*  
**COVA BERTRAND**





# COVA BERTRAND

## *Formación*

*Cova Bertrand*

C/ Peña San Roque 19A  
C.P: 35560 - Tinajo - Lanzarote  
653-800-976  
[www.covabertrand.es](http://www.covabertrand.es)  
[cova@covabertrand.com](mailto:cova@covabertrand.com)  
[@covabertrand](https://www.instagram.com/covabertrand)

