CURSO

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES

Resolviendo diferencias para dar paso a nuevas oportunidades

DESCRIPCIÓN

Las personas que se encuentran en constante contacto con clientes tienen un arduo trabajo para controlar sus emociones, pues atender al público no es tarea fácil. La personalidad o las circunstancias del día pueden hacer que la reacción de una persona varíe. Por ello, es importante saber distinguir los diferentes tipos de clientes y la importancia del manejo adecuado de conflictos. Se debe considerar que la resolución de un problema puede representar una oportunidad de mejora, tanto en la calidad del servicio, como incluso del mismo producto. Ahí radica la importancia de manejar situaciones difíciles con calma y profesionalismo.

El curso entrega las herramientas para identificar las características del conflicto y las distintas formas de abordar situaciones complejas. Esto permitirá fomentar y alcanzar soluciones efectivas, que beneficien la continua mejora de la compañía y de sus propios equipos de trabajo.

Las y los participantes de este curso serán capaces de identificar las características del conflicto y sus distintas formas de abordaje, así como distinguir los diferentes tipos de clientes y la importancia del manejo adecuado de conflictos, a través de distintas herramientas comunicacionales para la resolución efectiva de las discrepancias que pueden ocasionarse. Para ello, conocerán cómo analizar los factores que dificultan la resolución efectiva de conflictos e identificar estrategias para resolverlos

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este curso está dirigido a ejecutivos y colaboradores que estén en contacto permanente con sus clientes o a cargo de las áreas de atención al público, y que requieran mejorar sus sistemas de satisfacción de clientes.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los participantes de este curso serán capaces de identificar las características del conflicto y sus distintas formas de abordaje, así como distinguir los diferentes tipos de clientes y la importancia del manejo adecuado de conflictos, a través de distintas herramientas comunicacionales para la resolución efectiva de las discrepancias que pueden ocasionarse. Para ello, conocerán cómo analizar los factores que dificultan la resolución efectiva de conflictos y serán capaces de identificar estrategias y habilidades que fomentan la resolución práctica de conflictos con clientes.

CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad 1: Origen y características del conflicto

Unidad 2: La importancia del correcto manejo de clientes difíciles

Unidad 3: Barreras que se interponen en la resolución de conflictos

Unidad 4: Estrategias para resolver conflictos con clientes

Unidad 5: Las oportunidades del conflicto y las herramientas comunicacionales

Unidad 6: Mecanismos alternativos para resolución de conflictos