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.

¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a analizar qué son los conflictos y cómo identificar su ciclo para manejar estratégicamente situaciones difíciles con clientes.
2. Comprenderás cómo distinguir los conflictos de servicio y laborales, y cómo estos pueden afectar la reputación de una empresa.
3. Te enseñaremos a reconocer las barreras y trampas que dificultan la resolución efectiva de conflictos, y cómo implementar soluciones a estas resistencias.
4. Identificarás técnicas y herramientas para abordar conflictos con clientes difíciles, comprendiendo la importancia de la inteligencia emocional y los diferentes estilos de liderazgo en la atención al cliente.
5. Finalmente, aprenderás cómo relacionar las distintas herramientas comunicacionales con estrategias para la resolución efectiva de conflictos, y cómo la escucha activa y la asertividad pueden mejorar tu relación con los clientes.

No dejes pasar esta oportunidad de mejorar tus habilidades de resolución de conflictos y atención al cliente. ¡Inscríbete en nuestro curso hoy mismo!

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

Cuerpo Docente

María Fernanda Sarraf Aragón

Psicóloga con Postítulo en Terapia Sistémica Construccionista. Máster en Neuropsicología, Inteligencias Múltiples y Mindfulness en Educación de Jóvenes y Adultos. 2022 Egresada de derecho y Magíster en Derecho Laboral. Profesional proactiva y comprometida y con vasta trayectoria en docencia en educación superior.