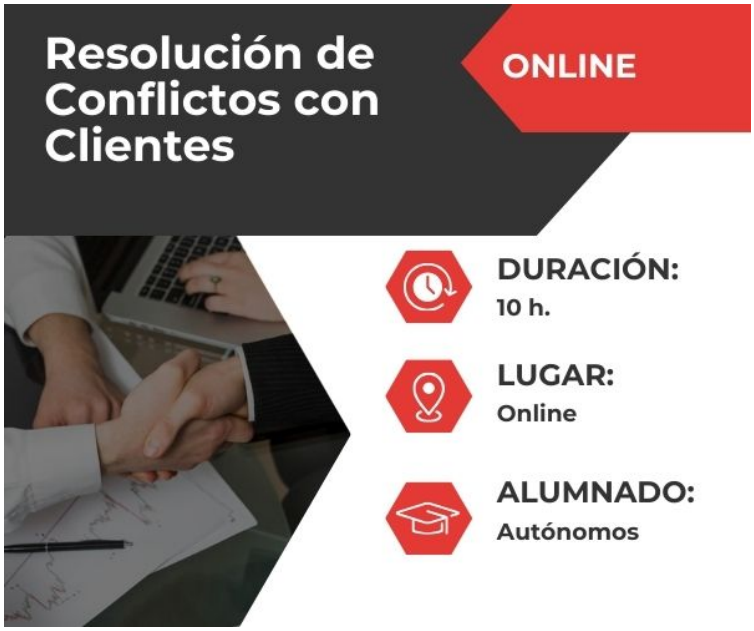

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES (ADGD237PO)

El curso Resolución de Conflictos con Clientes (ADGD237PO) (10 horas) está diseñado para personas que tratan con público y necesitan gestionar quejas y situaciones tensas con profesionalidad, protegiendo la relación y la reputación del negocio.

Aprenderás a entender cómo reaccionamos ante el conflicto (pensamiento, emoción y reacción) para ganar autocontrol y responder con criterio, a identificar el conflicto que nace de expectativas no satisfechas y a interpretar qué busca realmente un cliente cuando reclama o expresa insatisfacción.

Además, trabajarás qué respuestas son ineficaces y cuáles eficaces ante comentarios negativos, cómo reconducir la conversación hacia soluciones y, especialmente, qué hacer cuando el enfado escala y aparece agresión hacia la persona que atiende, para manejar límites, mantener la calma y resolver con firmeza y respeto sin perder el foco en el servicio.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 50 €

Categorías: Online
Etiquetas: Gestión Empresarial

TEMARIO

1. ¿CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO?
1.1. Pensamiento
1.2. Emoción
1.3. Reacción.
2. EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPETATIVAS NO SATISFECHAS
3. ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE CUANDO EXPRESA SU INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN?
4. REACCIONES INEFICACES/EFICACES ANTE COMENTARIOS NEGATIVOS O QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE
5. CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO ENCARGADO DE ATENDERLE

METODOLOGÍA

La formación se realiza 100 % online a través de nuestro campus virtual, en modalidad asíncrona, lo que permite al alumnado organizar sus tiempos de estudio dentro de los plazos establecidos.
Sesiones de tutoría
El alumnado dispone de un/a tutor/a online al que puede consultar dudas a través de la mensajería interna de la plataforma, correo electrónico y/o foros de consulta, recibiendo respuesta y acompañamiento durante todo el curso.
Sistema de evaluación
La evaluación es continua y se realiza íntegramente online mediante cuestionarios, actividades prácticas y pruebas de evaluación al finalizar los temas o unidades. No se realizan exámenes presenciales.
Requisitos técnicos
Es necesario disponer de ordenador, tablet (o incluso teléfono móvil), con navegador actualizado, conexión a internet estable y, recomendable, auriculares o altavoces para el seguimiento de los contenidos.

Material didáctico y recursos
Todo el material didáctico está disponible en la plataforma online (temarios, recursos descargables, actividades, vídeos, enlaces de interés, etc.), accesible en cualquier momento dentro del periodo de impartición.

SALIDAS PROFESIONALES

– Especialista en atención al cliente
– Agente de soporte técnico
– Recepcionista/Telefonista
– Personal de ventas y postventa
– Responsable de gestión de quejas y reclamaciones
– Profesional de hostelería y turismo en contacto directo con el cliente
– Administrativo con funciones de atención al público