

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CURSO DIRIGIDO A:

Personal de una empresa cuya labor se ve enfrentada a diario con los conflictos o situaciones difíciles.

OBJETIVOS DEL CURSO:

El participante será capaz de adquirir técnicas para enfrentar conflictos al interior de una organización, objeciones, quejas y clientes difíciles.

HORAS CRONOLÓGICAS:

16 HORAS

MÓDULO 1

LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PERSONALES.

1. La personalidad, factor y rasgos.
2. Indicadores de madurez.
3. La fidelidad de la comunicación Aprendiendo a escuchar al otro.
4. La retroalimentación como otorgarla y recibirla.
5. Aplicando empatía y asertividad en el manejo de conflictos.

MÓDULO 2

DEFINIENDO EL CONFLICTO Y SUS CONSECUENCIAS:

1. ¿Qué es el conflicto? Visión tradicional versus visión moderna.
2. Aprovechar el conflicto como una oportunidad de escape.
3. Elementos básicos y su naturaleza.
4. Distinguiendo los problemas sustantivos de lo emocionales.
5. Que es lo que desencadena un conflicto.
6. Barreras en la solución de conflictos.

MÓDULO 3

PASOS EN LA RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO.

1. Las siete técnicas de control del conflicto.
2. Manejo constructivo del conflicto.
3. Pasos a seguir en la administración de un conflicto.
4. Estrategias para manejar un conflicto.

MÓDULO 4

COMO CONQUISTAR A UN CLIENTE DIFÍCIL.

1. Permitir que el cliente se desahogue.
2. Manifestar empatía.
3. Proponer solución al problema en forma oportuna.
4. Lograr un acuerdo.
5. Hacer seguimiento.

MÓDULO 5

MANEJO DE QUEJAS Y OBJECIONES MANIFESTADAS POR EL CLIENTE.

1. Posibles razones de un mal servicio.
2. Diferenciando declaraciones, preguntas, objeciones, quejas y reclamos.

CURSO DIRIGIDO A:

Personal de una empresa cuya labor se ve enfrentada a diario con los conflictos o situaciones difíciles.

OBJETIVOS DEL CURSO:

El participante será capaz de adquirir técnicas para enfrentar conflictos al interior de una organización, objeciones, quejas y clientes difíciles.

HORAS CRONOLÓGICAS:

16 HORAS

MÓDULO 6

MANEJO DE OBJECIONES.

1. Distinguir diferentes objeciones.
2. Descubrir lo que esconde la objeción.
3. Objeciones falsas y verdaderas.
4. Técnicas y estrategias para tratar objeciones

MÓDULO 7

LAS QUEJAS.

1. La nueva cultura de las quejas.
2. Porqué se quejan los clientes.
3. Todos los clientes son iguales para las empresas.
4. Datos estadísticos.
5. Convierta en venta las quejas de sus clientes.
6. Pasos para tratar una queja.
7. Tratamiento de quejas por escrito.
8. Aprendiendo de las quejas.

MÓDULO 8

COMO REVERTIR LA ACTITUD DE UN CLIENTE DIFÍCIL.

1. El ciclo del servicio.
2. Porqué prestar un buen servicio. Hábitos del buen servicio
3. Como brindar un buen servicio siempre.
4. La actitud clave del éxito.
5. Como reclutar a los candidatos Comprobación de referencias.

**METODOLOGÍA**

Curso teórico - práctico, el facilitador presenta las materias mediante un PowerPoint y luego agrupa a los participantes para iniciar talleres prácticos, lúdicos que permiten acercar los ejercicios a la realidad.

**DIAGNÓSTICO:**

Proceso con el cuál CENFOTECH mide los conocimientos de cada participante previos a una actividad de capacitación. Una vez finalizado, CENFOTECH emite un reporte de resultados a la empresa.

**EVALUACIÓN:**

Se realizar un control teórico al finalizar el curso, que medirá el nivel de comprensión de los participantes respecto a las normas y reglamentos. Para ello se aplica una prueba de selección múltiple donde la nota será de acuerdo a la escala convencional de 1 a 7. Nota de aprobación 5.

**SEGUIMIENTO:**

Etapa donde personal de CENFOTECH se percibe en la empresa 3 meses después de finalizada la actividad para identificar el nivel de los participantes en el puesto de trabajo. El instrumento de seguimiento es alternativo y es sugerido por CENFOTECH.