



## Técnicas de Dirección y Resolución de Conflictos

**Sku:** 3044EC

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

Aprender a tratar las quejas y los conflictos, utilizando estrategias. Utilizar estrategias de negociación para ejecutivos. Gestionar y organizar el tiempo. Planificar las tareas y optimizar el tiempo. Organizar y planificar reuniones para que sean eficaces.

### CONTENIDOS

**Tema 1. Tratamiento de quejas y conflictos.** 1. Introducción. 2. La estrategia de la empresa. 3. Diferencia entre queja y conflicto. 4. La negociación. 5. Registro y control de expresiones de insatisfacción. 6. Modelo de no conformidad. 7. Modelo de acción correctiva.

**Tema 2. Estrategias de negociación para ejecutivos.** 1. Introducción, definiciones y conceptos previos. 2. ¿Cómo preparar una negociación? 3. Tácticas de negociación. 4. Modelos de negociación y roles empleados en la negociación. 5. Estilos de negociación. 6. Factores que intervienen en la negociación. 7. Etapas de una negociación. 8. Modelo de negociación de Harvard.

**Tema 3. Gestión y organización del tiempo.** 1. Introducción a la gestión del tiempo. 2. Planificar y priorizar para la obtención de resultados. 3. Hábitos que podemos cambiar para una gestión eficaz del tiempo. 4. Los ladrones del tiempo. 5. El uso de las nuevas tecnologías en la gestión del tiempo. 6. Las reuniones de trabajo.

**Tema 4. Planificación de tareas y optimización del tiempo.** 1. Introducción. 2. Optimización del tiempo. 3. Principios para la administración de tareas. 4. La agenda. 5. Evaluación del tiempo de trabajo. 6. Determinación de objetivos. 7. La gestión del tiempo basada en objetivos.

**Tema 5. Organización y planificación de reuniones.** 1. Introducción a la planificación y organización de reuniones. 2. Reuniones eficaces.