



ADGD237PO

Resolución de conflictos con clientes

Sku: PS736

Horas: 10

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto en la atención al cliente.

CONTENIDOS

1. ¿Cómo reaccionamos ante el conflicto? 1.1. Pensamiento 1.2. Emoción 1.3. Reacción. 2. El conflicto generado por las expectativas 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