



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**