



# 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**