



La resolución de conflictos en el equipo comercial

Sku: CT0266

Horas: 17

Formato: HTML

CONTENIDOS

1 Teoría del conflicto en entornos de trabajo. 1.1 59 del mismo. 1.2 Niveles. 1.3 Estructura. 1.4 Dinámica. 1.5 Principios y retos. 1.6 Comunicación asertiva de los objetivos a lograr por el equipo. 2 Identificación del conflicto. 2.1 Emociones y conflicto. 2.2 Comunicación verbal y no verbal de las partes en conflicto. 2.3 Los roles de las partes y sus actitudes emocionales. 2.4 Técnicas de detección. 3 La resolución del conflicto. 3.1 Negociación y resolución de problemas. 3.2 El uso de intermediarios o representantes. 3.3 59 y ética de la resolución. 3.4 Técnicas de resolución de situaciones conflictivas. 3.5 Estilos de negociación de conflictos. 3.6 Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupos.