

The background features abstract geometric shapes in teal and grey. A large teal shape is at the top right, while various grey polygons of different shades and orientations are scattered across the white background, creating a modern, layered effect.

Guía didáctica

ADGD237PO. Resolución de conflictos con
clientes

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, los clientes desempeñan un papel fundamental en el éxito y crecimiento de cualquier empresa. Sin embargo, en ocasiones, pueden surgir conflictos y desafíos que ponen a prueba la relación entre una empresa y sus clientes. Estos conflictos pueden surgir por una variedad de razones, como malentendidos, expectativas no cumplidas, errores en el servicio o productos defectuosos.

La resolución efectiva de conflictos con clientes es una habilidad esencial para cualquier empresa que desee mantener una reputación positiva, fomentar la lealtad del cliente y asegurar el crecimiento sostenible.

Es por ello que, a lo largo de este curso, hablaremos sobre cómo reaccionar ante un conflicto, por qué se genera, las reacciones ante el cliente, entre otros puntos importantes.

OBJETIVO GENERAL

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

CONTENIDO FORMATIVO

ADGD237PO	Resolución de conflictos con clientes	10 horas
UA1	Resolución de conflictos con clientes <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo reaccionamos ante el conflicto? • Pensamiento • Emoción • Reacción • El conflicto generado por las expectativas no satisfechas • ¿Qué espera el cliente cuando expresa su insatisfacción o realiza una reclamación? • Reacciones ineficaces/eficaces ante comentarios negativos o quejas por parte del cliente • Cuando el enfado del cliente se convierte en agresión contra el empleado encargado de atenderle 	9
	Test de evaluación UA1	0,5
	Actividad de evaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	10