

# CURSO

## MANEJO DE CONFLICTOS

Resuelve conflictos  
de manera profesional



### DIRIGIDO A:

- Toda persona que interactúa con clientes de manera directa e indirecta.
- Toda persona que desee mejorar su capacidad para hacer frente a situaciones de conflicto y manejarlas de manera asertiva.



### SERÁS UN EXPERTO EN:

- Utilizar técnicas para manejar con eficacia y asertividad los conflictos.
- Enfrentar situaciones difíciles de manera ágil y profesional.



### COMPETENCIAS DE LA CUAUHTÉMOC

- En la Universidad Cuahtémoc tendrás un instructor reconocido en su campo laboral.
- Enfrenta situaciones difíciles con destreza.



## Resuelve conflictos de manera profesional



**CURSO**  
MANEJO  
DE CONFLICTOS

# Temario



## Unidad 1. Calidad en el servicio

### 1.1 Las actitudes necesarias del servicio

- ¿Qué es el servicio al cliente?
- Competencias necesarias en el servicio
- ¿Por qué se van los clientes?
- Escalera de lealtad
- Mantener estándares de excelencia

### 1.2 Más allá del servicio, la experiencia del cliente

- Mejores prácticas y trato con el cliente
- Lo que el lugar de trabajo comunica al cliente
- Protocolos de servicio y la imagen personal
- Qué evitar en presencia de un cliente

### 1.3 Estilos de clientes

- El rapport y la escucha
- Manejo de quejas con eficiencia
- Tratar con clientes difíciles
- El cliente también es interno

### 1.4 La integración del enfoque al cliente en el ADN de la empresa

- El triángulo de servicio
- Monitorear y resolver problemas de servicio al cliente
- La autoevaluación como ejecutivo de servicio al cliente
- Recopilar, analizar e interpretar los comentarios de los clientes

### 1.5 Establecimiento del plan de acción

## Unidad 2. Inteligencia emocional

### 2.1 Definición de inteligencia emocional

### 2.2 ¿Qué son las emociones y para qué sirven?

### 2.3 Etapas de la inteligencia emocional

- Percepción
- Asimilación
- Comprensión
- Regulación

### 2.4 Discapacidad emocional

### 2.5 Subyugación emocional, ganancias secundarias

### 2.6 Técnicas para identificar emociones

### 2.7 ¿Por qué me siento así?, el papel de los pensamientos en las emociones ABC (TREC)

### 2.8 Mi programación emocional

### 2.9 Técnicas para la regulación emocional

- Miedo
- Furia
- Vergüenza
- Tristeza
- Celos
- Estrés