

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