



## Seminario

# Manejo de Conflictos

---

## Modalidad en línea

Distinguir técnicas para brindar una atención cálida y mejorar la comunicación con los clientes, así como conocer la importancia de la retroalimentación como parte de las técnicas para el manejo de conflictos.



## Conceptos Básicos

Duración: 3 horas

### Objetivo

Comprender el concepto básico de conflicto e identificar las situaciones más comunes que se pueden presentar, así como la forma en cómo surge el conflicto y su impacto en las organizaciones.

### Contenido

- Conceptos y situaciones de conflicto.
- Cómo se forma el conflicto.
- Impacto del conflicto en el área de servicio y atención al cliente.

## Manejo de Conflictos con el Cliente

Duración: 5 horas

### Objetivo

Identificar los elementos básicos para el manejo de conflictos con clientes difíciles, con el fin de enfrentarlos de una manera positiva, cuidando la imagen profesional así como la imagen del área y de la empresa

### Contenido

- Dimensiones del conflicto con un cliente.
- Estilos personales del manejo de conflictos.
- Habilidades y técnicas para la negociación con clientes.
- Aspectos generales del Análisis de los Estados Financieros.

## Manejo de Conflictos en la Organización

Duración: 2 horas

### Objetivo

Distinguir las razones, los aspectos positivos y negativos de un conflicto laboral.  
Identificar las habilidades para el manejo efectivo de los conflictos en la organización.  
Reconocer la importancia de la retroalimentación como una herramienta que evita los conflictos laborales innecesarios.

### Contenido

- Ventajas y desventajas de los conflictos organizacionales.
- Técnicas de retroalimentación para el manejo efectivo de los conflictos.

Tipo de Curso: Autoaprendizaje