

Educación Continua

TECNOLÓGICO DE MONTERREY



Seminario

Manejo de Conflictos

Modalidad en línea

Objetivo

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

Beneficios del programa:

- Aplicarás técnicas efectivas de comunicación durante el manejo de conflictos con tus clientes.
- Comprenderás la importancia de la retroalimentación efectiva con tus clientes.

Dirigido a:

Empresarios, directores, gerentes y ejecutivos en general con interés en los procesos de habilidades directivas y gerenciales.

Contenido del programa

El Seminario en Manejo de Conflictos consta de **tres módulos**, que suman **10 horas** de estudio en total.

Módulo 1. Manejo de Conflictos: Conceptos Básicos

(3 horas)

- Conceptos y situaciones de conflicto
 - El impacto de un conflicto en el área de servicio y atención al cliente
 - Cómo se forma el conflicto
-

Módulo 2. Manejo de Conflictos con el Cliente

(5 horas)

- Dimensiones del conflicto con un cliente
 - Habilidades y técnicas para la negociación con clientes
 - Estilos personales del manejo de conflictos
-

Módulo 3. Manejo de Conflictos en la Organización

(2 horas)

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

Permítenos asesorar tu trayectoria profesional, será un gusto atenderte personalmente.