



Presencial o videoconferencia



## Resolución de conflictos con clientes

5 y 12 de noviembre de 2020

Nota a las personas que participan por videoconferencia:

En esta formación se recomienda disponer webcam y micrófono para mayor aprovechamiento de la actividad.

100% subvencionado

Cofinanciado por:

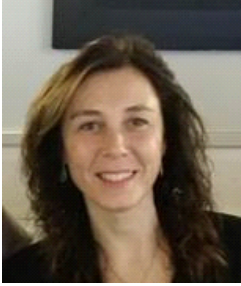


Dirigido a:

- Autónomos/as.
- Desempleados/as.
- Trabajadores/as afectados/as por ERE/ERTE total.

**Inscríbete** 

Profesora:



Teresa Martínez Vallejo

- Licenciada en Psicología.
- Coach Profesional Ejecutivo. Certificación por AECOP
- Master en Programación Neurolingüística remodelada
- Master en Intervenciones Psicológicas para Desarrollo Personal y Organizacional Universidad Psicología de Valencia (D.B.M®)
- Diploma en Hipnosis Ericksoniana (D.B.M®) Universidad de Psicología Valencia
- Certificación en Professional Behavioral and Systems Modeler. Sensory systems

Fechas: 5 y 12 de noviembre, jueves

Sesiones: 2

Horario: de 9:00 a 14:15 h.

Duración: 10 horas

Lugar:

Puedes elegir en qué modalidad prefieres hacer el curso:

- En remoto, a través de nuestra aula virtual, utilizando la herramienta Zoom.  
(Podrás seguir la clase en remoto y realizar al/a docente las consultas que tengas por audio o por el chat).
- Presencial: en nuestras instalaciones del Club de Marketing de Navarra.

#### PROGRAMA

- Marco general
  - El conflicto: qué es, por qué y para qué aparece.
  - ¿Todo problema interpersonal es un conflicto?
  - El conflicto generado por las expectativas no satisfechas del cliente.
  - Diferencias interpersonales: qué priorizamos, qué necesitamos, qué buscamos en los conflictos.
- Conflictos con clientes
  - ¿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.
- Habilidades y estrategias de resolución de conflictos
  - ¿Cómo reaccionamos ante el conflicto? Pensamiento – emoción – Conducta y reacción.
  - Actitudes que dificultan y que favorecen la solución conflictos.
  - Gestión de quejas y reclamaciones.
  - Aspectos claves en la negociación.
  - Tipos de negociación.
  - Reconocimiento adecuado.

#### INFORMACIÓN GENERAL

El curso es 100% subvencionado (Planes de Formación 2020). Está dirigido exclusivamente a personas autónomas, personas trabajadoras cuya relación laboral se haya extinguido por un expediente de regulación de empleo (ERE), personas trabajadoras cuyos contratos se hayan suspendido por un expediente de regulación de empleo temporal (ERTE total) y a personas desempleadas inscritas como demandantes de empleo en cualquiera de las oficinas de empleo. En cualquier caso, podrán participar personas de cualquiera de las comunidades autónomas de España.

#### Objetivos:

- Potenciar las principales habilidades y estrategias relacionadas con la gestión de conflictos que se derivan del trabajo y en la relación con clientes.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto.
- Conocer las principales habilidades y estrategias en la resolución de conflictos y en la negociación.

#### Inscripciones

Las inscripciones se realizarán una vez rellenado el formulario y recibida la documentación requerida. Plazas limitadas.

1. Rellena el formulario pinchando [aquí](#)
2. Envía por correo electrónico la siguiente documentación:
  - Fotocopia del DNI.

- Fotocopia del recibo de autónomos, tarjeta de desempleo o certificado de empresa o SEPE por el Expediente de Regulación de Empleo (ERE / ERTE total).

Estos dos documentos se deberán enviar a [info@clubdemarketing.org](mailto:info@clubdemarketing.org)