


## Resolución de conflictos con clientes



**Área:** Marketing y Ventas  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 10 h  
**Precio:** 75.00€

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
 [Tienda online](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto en la atención al cliente.

### CONTENIDOS

#### 1 Cómo reaccionamos ante el conflicto

- 1.1 Introducción
- 1.2 Actitud y habilidades sociales
- 1.3 Emociones
- 1.4 Interrelación entre pensamientos, emociones y conductas o reacción
- 1.5 Perfiles básicos de resolución de conflictos
- 1.6 Cuestionario: ¿CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO?

#### 2 El conflicto generado por las expectativas no satisfechas

- 2.1 La expectativa
- 2.2 Expectativas claves del cliente
- 2.3 Experiencia satisfactoria al cliente evitando el conflicto
- 2.4 Claves para gestionar las expectativas del cliente
- 2.5 Qué ocurre cuando no se cumplen las expectativas
- 2.6 Cómo responder ante el cliente por unas EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS
- 2.7 Cuestionario: EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPECTATIVAS NO SATISFECHAS

#### 3 Qué espera el cliente cuando expresa insatisfacción o realiza una reclamación

- 3.1 Clientes insatisfechos
- 3.2 Atender a cada cliente según su perfil
- 3.3 Cuestionario: ¿QUÉ ESPERA EL CIENTE CUANDO EXPRESA SU INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN?

---

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)  
**TELÉFONO:** 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



## 4 Reacciones ineficaces-eficaces ante quejas por parte del cliente

4.1 Introducción

4.2 Procesar una queja

4.3 Cómo debemos actuar ante una queja

4.4 Cuestionario: REACCIONES INEFICACES-EFICACES ANTE COMENTARIOS NEGATIVOS O QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE

## 5 Cuando el enfado del cliente se convierte en agresión contra el empleado

5.1 Introducción

5.2 Prevenir y evitar el conflicto

5.3 Normativa

5.4 Recomendaciones finales

5.5 Cuestionario: CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO

5.6 Cuestionario: Cuestionario final

## MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

## METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

**Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

**Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

**El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

**Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

### Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

### Plazos de realización:

**Evaluación continua:** con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

**Evaluación final:** se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

**Evaluación continua:** durante todos los días del curso.

**Evaluación final:** un día después de la finalización del curso.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**