



Guía Didáctica

Resolución de conflictos con clientes

REF: 1505068ID

Modalidad: Online

Duración: 10 horas

Objetivos del curso

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

Contenidos de la formación

1. ¿Cómo reaccionamos ante el conflicto?

- Pensamiento
- Emoción
- Reacción.

2. El conflicto generado por las expectativas no satisfechas

3. ¿Qué espera el cliente cuando expresa su insatisfacción o realiza una reclamación?

4. 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 encargado de atenderle

Generalidades de la formación

Metodología:

Formación en modalidad online de 10 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios se realiza a través del aula virtual, identificándose con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno.

Las tutorías por parte del docente se realizan a través de la plataforma virtual, mediante la cual el docente/tutor dinamiza la formación, resuelve todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promueve la participación de los alumnos/as y vela por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con tutorías personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el/la alumno/a debe acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar toda/s la/s prueba/s de evaluación propuesta/s. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, como mínimo, será del 30% del total. Se emitirá diploma acreditativo una vez superados los requisitos del curso.

Requisitos para la bonificación:

Para que la formación bonificada sea considerada válida, el/la alumno/a debe:

- Acceder a la plataforma virtual de manera continua y progresiva dentro de las fechas de inicio y fin. El tiempo de dedicación del alumno debe estar en consonancia con la duración del curso.
- Visualizar al menos el 75% de los contenidos teóricos del curso y realizar como mínimo el 75% de las actividades y/o pruebas de evaluación.
- Aprobar la/s evaluación/es final/es obteniendo una calificación mínima de 5/10.