



HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

// SERVICIO AL CLIENTE

DURACIÓN : 7 HORAS

Duración 7 horas

Ubicación en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

Supervisión lista de asistencia firmada cada día y certificado al final del curso

LO QUE VAS A APRENDER

Comprender lo que puede desencadenar un conflicto :

- Implementar una situación de espera
- Anticipar situaciones de crisis

CONTENIDO DEL CURSO

- Diferencia entre crisis y conflicto
- Los diferentes tipos de conflictos
- Métodos de análisis y anticipación
- Indicadores
- Mecanismos de deterioro de la atmósfera
- Desarrollo de las buenas actitudes en conflicto
- Conocimiento de las diferentes maneras de responder
- Desarrollo de comportamientos positivos
- Convertir los conflictos en oportunidades.

**HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
// SERVICIO AL CLIENTE**