
FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES



FORMACIÓN GRATUITA

CONVOCATORIA FORMACIÓN OFERTA SECTORIAL ESTATAL

- **DURACIÓN:** 30 horas
- **MODALIDAD:** Teleformación
- **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar los procesos de comunicación en la relación con los clientes/consumidores y desarrollar las habilidades básicas para afrontar las situaciones más conflictivas en los procesos de quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS:

1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

- 1.1. El proceso de comunicación y sus elementos.
- 1.2. Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
- 1.3. Fases del proceso de comunicación.
- 1.4. El mensaje.
- 1.5. Filtros en el proceso.
- 1.6. La comprensión.
- 1.7. La escucha.
- 1.8. Proceso de la comunicación
- 1.9. La comunicación verbal.
- 1.10. La comunicación no verbal.

2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES.

- 2.1. Pérdidas de clientes.
- 2.2. Tipos de clientes.
- 2.3. ¿qué necesita el cliente?
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Atención al cliente dentro del mercado.
- 2.6. Entrevistas.

3. EL CONSUMIDOR.

- 3.1. El consumidor.
- 3.2. Consejos para el consumidor.
- 3.3. Derechos del consumidor.
- 3.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 3.5. ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

4. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

- 4.1. Definición, efectos y causas del conflicto.
- 4.2. Cómo actuar ante un cliente difícil.
- 4.3. El valor de la argumentación.
- 4.4. Qué no se debe hacer con el cliente.
- 4.5. Desarrollo de habilidades individuales.
- 4.6. Orientaciones al tratamiento del conflicto.
- 4.7. La estrategia de colaboración para la prevención y la solución de los conflictos.
- 4.8. El argumento de resolución.
- 4.9. Proceso de resolución de conflicto.