

Avant Educatio

Denominación

Resolución de Conflictos en la Empresa

Duración estimada

50 horas

Objetivos del curso

El objetivo general de este curso es facilitar procedimientos e instrumentos para la resolución de conflictos. Profundizar en el análisis de las emociones que entran en juego en la relación comercial, y concretamente en los casos de conflicto, proponiendo diferentes mecanismos de gestión de las mismas para conducirnos a resoluciones constructivas.

Índice del curso

Módulo 01. Liderazgo y Resolución de Conflictos

- Tema 01. El Estrés, la Ansiedad y las Habilidades Sociales
- Tema 02. Liderazgo y Motivación
- Tema 03. Gestión de Conflictos
- Tema 04. Afrontamiento de los Conflictos
- Tema 05. Metodología de Resolución: la Negociación

Módulo 02. Resolución de Conflictos con el Cliente

- Tema 06. El Contacto con el Cliente
- Tema 07. Satisfacción del Cliente. Post-venta
- Tema 08. Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente
- Tema 09. Planificación de acciones de mejora continua de calidad