

GESTIÓN DEL CONFLICTO Y TRATO CON CLIENTES DIFÍCILES UN ABORDAJE DESDE EL COACHING

DURACIÓN: 16 hrs.

FUNDAMENTACIÓN

En el presente la atención del cliente, su satisfacción y la capacidad de respuesta que haya para resolver sus necesidades pueden marcar la diferencia entre una organización que aprende, se desarrolla y se fortalece o una organización que se resiste a los cambios y se expone a crisis recurrentes por sus propias limitaciones.

La resolución efectiva de conflictos se ha convertido en una de las tareas indispensables para los profesionales de diversos ámbitos productivos. Sin embargo, los problemas que pueden surgir en la interacción dificultan, en muchas ocasiones, el proceso para alcanzar un acuerdo entre los protagonistas implicados en un conflicto impactando de forma negativa en la construcción de una mejor experiencia como clientes. Para ello es necesario entender los procesos implicados en el conflicto y las herramientas que pueden desarrollarse para transformar la experiencia del conflicto en una parte importante del proceso de satisfacción del cliente permitiendo lograr un mayor sentido de eficacia a todos los involucrados.

Fortalecer a las personas en sus capacidades conversacionales, en sus recursos para la autogestión emocional, el cuidado propio y de los otros, en la búsqueda creativa de soluciones, en la gestión eficiente del conflicto como una oportunidad de aprendizaje constante, permite construir una organización inteligente que se orienta al fin último de la satisfacción del cliente.

OBJETIVO GENERAL

Facilitar el intercambio directo de ideas, percepciones y expectativas sobre la Calidad del Servicio, estimulando la generación de un liderazgo en la organización que permita alcanzar un servicio de alta calidad a través del manejo efectivo y asertivo de los Clientes.

Conocer la dinámica del conflicto, las oportunidades que emergen de este y herramientas concretas que permitan su gestión efectiva orientada a fortalecer el sentido de autoeficacia en los diversos contextos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dotar al participante de herramientas que le faciliten una interacción personal más efectiva con sus clientes en función de sus características de personalidad.
- Revisar y ensayar estrategias que permitan al participante controlar sus tensiones y manejar adecuadamente y con actitud positiva a clientes y situaciones difíciles, a fin de mejorar los índices de retención y fidelización.
- Conocer la naturaleza del conflicto y el rol que juega en el desarrollo de la persona.
- Conocer y aplicar diferentes técnicas y estrategias para abordar los conflictos.

METODOLOGÍA

Metodológicamente el programa se sustenta en los enfoques de la andragogía que es la educación de adultos, el coaching ontológico y neurolingüístico orientado al empoderamiento personal y en el aprendizaje vivencial que es aprender en base a la acción, la reflexión, la conceptualización y la aplicación para producir cambios en las competencias a nivel afectivo, cognitivo y conductual.

Se implementarán estrategias tales como análisis de casos, exposiciones teóricas, grupos de análisis, entre otras orientadas a favorecer el intercambio de opiniones y la mirada más integrativa de las situaciones conflictivas desde diferentes ángulos o puntos de vista. Los casos analizados tienen relación con diversas situaciones, que son adaptables a la realidad institucional.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: DESARROLLO PERSONAL Y COMUNICACIÓN (6 HORAS)

- Emociones, creencias y motivación para el autoliderazgo
- El foco de la tarea y las relaciones
- Lenguaje y Conversaciones en la convivencia
- Lo que miramos es lo que hablamos
- Las conversaciones transformadoras
- Afirmaciones y desarrollo personal
- Las preguntas y la escucha
- La confianza en la convivencia
- Conectar para transformar
- Emociones para convivir y aprender

MÓDULO 2: EL CLIENTE (4 HORAS)

- ¿Quién es el cliente?
- Diferentes tipos de necesidades
- Motivaciones del cliente
- Clasificación de los clientes
- Las personalidades de los clientes
- Otras clasificaciones
- Satisfacción del cliente
- Elementos clave para la satisfacción del cliente
- Enfoque centrado en el cliente
- Etapas de calidad en el servicio al cliente
- Proceso del servicio de calidad
- Atender a la persona
- Aclarar la situación
- Satisfacer o exceder las expectativas del usuario
- Asegurarse de la satisfacción

MÓDULO 3: GESTIÓN DEL CONFLICTO (6 HORAS)

- Cliente y conflicto
- Clientes, problemas y quejas
- Trato con clientes difíciles o especiales
- Manejo adecuado de conflictos
- Estrategias y actitudes ante los clientes difíciles
- El conflicto y sus oportunidades
- Dinámica del conflicto y análisis. La persona en el conflicto y el poder
- Percepción y emociones
- Intereses y necesidades en el conflicto
- Controversia v/s colaboración
- Herramientas conversacionales

FACILITADOR

Christian Mauricio Barrientos Ríos

Psicólogo & Coach

Diplomado en Educación Emocional y Coaching

Diplomado en Liderazgo y Management

Diplomado en Expresión Escénica y Coaching

Diplomado en Buenas Prácticas para la Educación, Inclusión y Coaching