

TRAINING & CONSULTING

MANEJO DE CONFLICTOS

jesussanchez.com.mx

TRAINING & CONSULTING

PRESENTE

Por este medio, tengo el gusto de presentarle la propuesta para el curso de capacitación diseñado producto de nuestra previa conversación, en la cual estableció una serie de necesidades inmediatas:

- Dificultar para comprender al cliente interno / externo.
- Deficiencia en el trato al cliente difícil.
- Miedo para atender clientes difíciles.
- Desconocimiento de tipos y personalidades del cliente.
- Falta de control emocional en situaciones difíciles.

En base a estas y otras premisas, me permito introducir la propuesta formal del curso de:

Manejo de Conflictos

Temario que está basado en una metodología de instrucción que parte del entrenamiento presencial, utilizando diferentes técnicas de aprendizaje como role play, mesa redonda, cuestionarios, debate y/o trabajo en equipo.

DURACIÓN: 8 HRS



Objetivos:

- Conocer los tipos y personalidades de un cliente.
- Conocer técnicas para control de tipo y personalidad de clientes.
- Conocer técnicas para el manejo de clientes especialmente conflictivos.
- Aprender a manejar el estrés frente a clientes difíciles.

Dirigido a:

- Directivos.
- Ejecutivos de venta.
- Personal administrativo.
- Personal en general.

Al concluir el curso:

- El participantes podrá reconocer el tipo y personalidad de sus clientes.
- El participante comprenderá claramente el porqué del comportamiento del cliente.
- El participante podrá manejar a sus clientes tradicionales y conflictivos.
- El participante podrá hacer frente a las amenazas de clientes.
- El participante conocerá técnicas para controlar el estrés.



Manejo de Conflictos

Módulo 1: Reconozca el tipo de demonio.

Entienda primero a su cliente y ubique que tipo de personalidad es, pues de esto dependerá que su atención y servicio sean efectivos.

a) El perro.
b) El tímido.
c) El nervioso.
d) El todo lo sé.
e) El parlanchín.
f) El agresivo.
g) El impulsivo.
h) El desconfiado.
i) El quisquilloso.

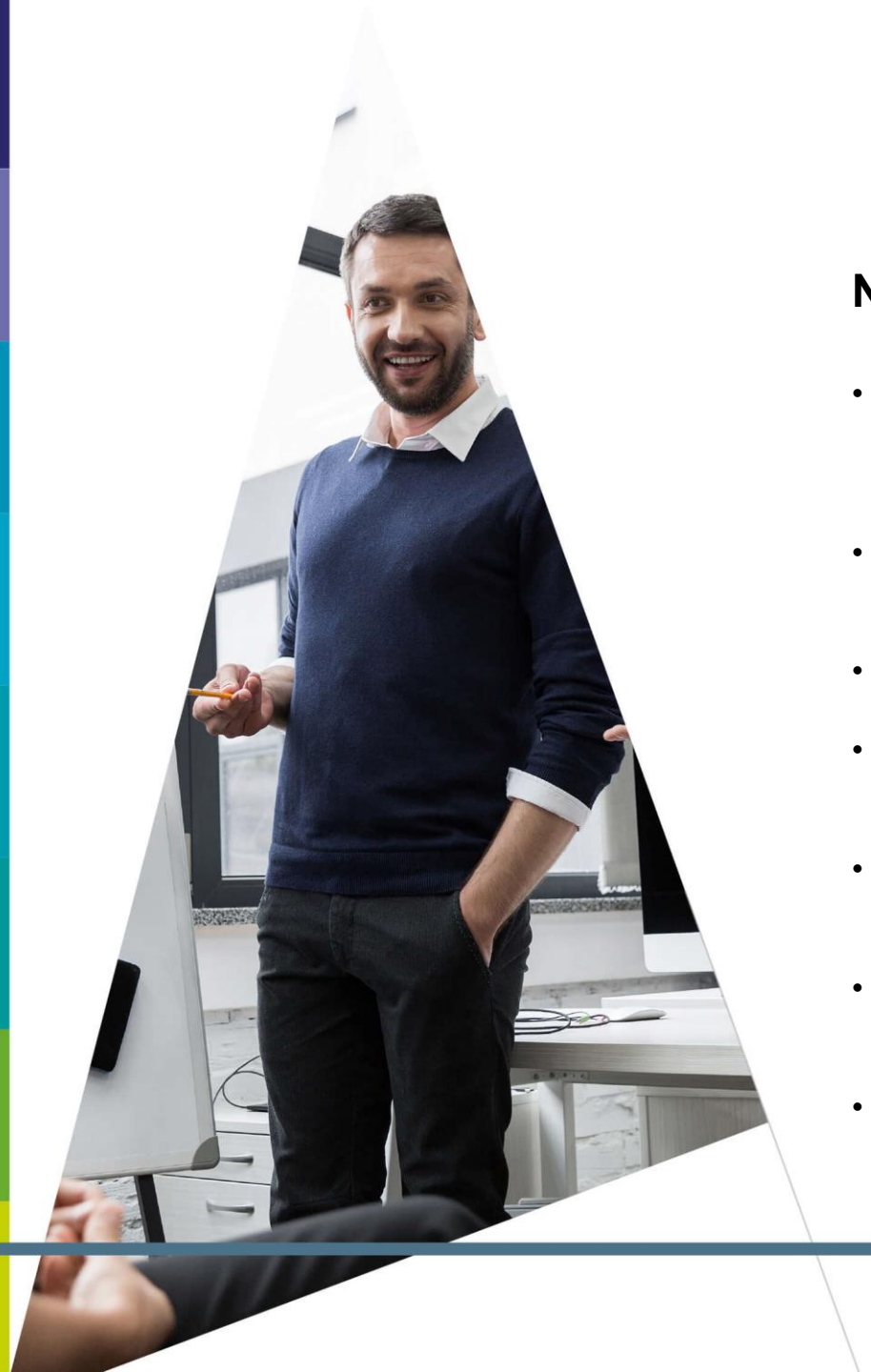
Módulo 2: Respire… (todo es cuestión de técnica).

Una serie de técnicas que le ayudarán a maneja clientes difíciles.

a) 10 técnicas para el manejo de clientes conflictivos.

Módulo 3: La caja de Herramientas.

Técnicas para manejo del Estrés.



TRAINING & CONSULTING

NUESTRA PROMESA DE VALOR:

- Nuestra garantía de Calidad es alcanzar las metas establecidas en de la mano con nuestro cliente, no solo impartimos capacitaciones, **nos aseguramos de que el cambio se implemente**
- **Tenemos más de 450 cursos** desarrollados en los ámbitos más importantes de las empresas industriales y corporativas
- Contamos con un pull de **más de 100 instructores** expertos a nivel nacional
- Nuestro proceso de atención a clientes está basado en la **metodología DMAIC y PDCA de Lean Six Sigma**
- **Nuestros cursos pueden ser** presenciales, virtual en vivo o bien en nuestra plataforma de aprendizaje WINGS
- Cada uno de nuestros cursos se desarrolla **específicamente de acuerdo al requerimiento de nuestro cliente**
- Nuestra política de reclutamiento y evaluación de instructores nos permite seleccionar solo a los mejores y respaldarlos con la calidad de nuestra metodología

TRAINING & CONSULTING



EXPERTOS GENERANDO SOLUCIONES

Querétaro
Milenio 3 C.P.
76060, Querétaro
+52(442)926-7021

CDMX
Plaza Carso
Lago Zurich 219 Torre 2 Piso 12 Int. “A”
Col. Ampliación Granada Del. Miguel Hidalgo, CDMX C.P. 11529
+52 1 (55) 84 38 02 40
Extensión: 421 8240

Guadalajara
Torre Skalia
Av. Empresarios #135 Piso 7 Col. Puerta de Hierro,
Zapopan Jalisco C.P. 45116
+52 1 (33) 88 52 07 19

Monterrey
Torre Avalanz
Batalión de San Patricio 109 Sur. Col. Valle Oriente.
San Pedro Garza. Garcia, N.L. C.P. 66260
+52 1 (81) 5000-9203