



COMT079PO | FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HABITUALES

30 horas

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.