

## Técnicas de resolución de conflictos a través del canal telefónico (4h)

### Objetivos

- ✓ Identificar situaciones de conflicto.
- ✓ Afrontar de manera correcta los conflictos con clientes.
- ✓ Conocer y aplicar las técnicas y habilidades necesarias para atender quejas y reclamaciones.

**Duración:** 4 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

### Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
El conflicto	¿Cómo identificar el conflicto? Tipos de conflicto El proceso interno de los conflictos
Comunicación y conflicto	Estilos de comunicación Nudos en la comunicación
La gestión del conflicto	El proceso de atención de quejas y reclamaciones