

Nº	95	DENOMINACIÓN	ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
MODALIDAD	TELEFORMACIÓN	HORAS	20
OBJETIVO:			
<ul style="list-style-type: none">✓ Conocer todos los elementos que forman parte de un conflicto, así como las herramientas y opciones que tenemos a nuestra disposición para, desde la mediación y la negociación, solventar cualquier situación problemática			
CONTENIDOS:			
1. INTRODUCCIÓN.			
1.1. EL CLIENTE.			
1.2. TIPOS DE CLIENTES.			
1.3. ¿QUÉ BUSCAN LOS CLIENTES?.			
1.4. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE			
2. CONCEPTO, DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL CONFLICTO			
2.1. PONERLE NOMBRE			
2.2. DELIMITARLO.			
2.3. ENUMERAR POSIBLES CAUSAS.			
2.4. SELECCIONAR Y VERIFICAR LAS VERDADERAS CAUSAS.			
3. NATURALEZA DEL CONFLICTO			
3.1. NIVELES DE CONFLICTO			
3.2. CONFLICTOS Y CARACTERÍSTICAS PSICOCULTURALES			
3.3. FASES DEL CONFLICTO			
4. ESTABLECER Y CLASIFICAR OBJETIVOS			
4.1. LOS OBJETIVOS. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS			

4.2. CLASIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS

5. VALORACIÓN DE ALTERNATIVAS

5.1. LA MEDIACIÓN COMO RECURSO

5.2. EL MEDIADOR

6. TOMA DE DECISIONES

6.1. LAS REUNIONES. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

6.2. ¿ES NECESARIA LA REUNIÓN?

6.3. VENTAJAS DE LAS REUNIONES

6.4. DESVENTAJAS DE LAS REUNIONES

6.5. REUNIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES

6.6. REUNIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES

7. EL CAMPO DE LAS TENSIONES

7.1. LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

7.2. ¿QUÉ DEBEMOS HACER ANTE UNA SITUACION HOSTIL?

7.3. RECIBIMIENTO POSITIVO AL CLIENTE DESCENTEN TO

7.4. CLIENTES DIFICILES: TIPOS DE INTERLOCUTORES

7.5. QUEJAS Y RECLAMACIONES

8. ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

8.1. MÉTODO THOMAS – KILMANN

8.2. HABILIDADES SOCIALES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN