

## Diploma

Que se expide a favor de MARÍA DEL CARMEN LLORENTE BENEDICTO con DNI/NIE 02257988D, por su participación con aprovechamiento en el Curso **(ADGD237PO) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES**, organizado por ESLA FORMACION MADRID con la participación de ESLA FORMACION MADRID en modalidad 'PRESENCIAL, AULA VIRTUAL' con una duración de 10 horas lectivas entre las fechas 30/11/2021 – 02/12/2021, con el programa que se especifica al dorso.

FC-13-09/2018/4009TG

145.1 **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES**

Y para que conste allí donde proceda, se firma en MADRID a 02 de diciembre de 2021.



**esla**  
formación  
B-49207400

Directora: Renata López Prada

Curso: **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES**

Duración: **10 HORAS** (PRESENCIAL, AULA VIRTUAL)

## **PROGRAMA DEL CURSO**

### **1. ¿CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO?**

1.1. Pensamiento

1.2. Emoción

1.3. Reacción.

### **2. EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPETATIVAS NO SATISFECHAS**

### **3. ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE CUANDO EXPRESA SU INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN?**

### **4. REACCIONES INEFICACES/EFICACES ANTE COMENTARIOS NEGATIVOS O QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE**

### **5. CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO ENCARGADO DE ATENDERLE**