

# EJERCICIOS

## MÓDULO 4

### CONFLICTOS



» Claudia, empleada de la tienda textil MODAS IN, y Antonio, cliente de MODAS IN, se encuentran en una situación complicada. Antonio reclama la atención de Claudia de una manera autoritaria, para que le ayude con sus compras. Claudia, que en ese momento se encuentra atendiendo a otro cliente, le indica que en un momento, en cuanto termine con ese cliente, le atiende; en un tono muy serio y desafiante. Antonio, molesto por la respuesta, acude a quejarse a la responsable de la tienda; y en ese momento surge una situación de conflicto entre Claudia y Antonio.

Ante esta situación de conflicto:

- ¿Qué harías para crear el contexto adecuado que facilite solucionar el problema?
- ¿Qué harías para añadir valor al conflicto?
- ¿Qué podrías hacer para que la solución encontrada tuviese más probabilidad de éxito?

*Telefonica*

---

EDUCACIÓN DIGITAL