

## TÉCNICAS DE SERVICIO Y MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

### FUNDAMENTACIÓN

Actividad demandada por la empresa con el objetivo de entregar herramientas y desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas que les permita mantener el control y entregar un servicio de calidad.

### OBJETIVO GENERAL

Identificar y desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas, en forma creativa y eficaz, cuidando su estado de ánimo y relación con sus clientes internos y externos a través de una comunicación efectiva.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Manejar herramientas de comunicación, enfatizando la escucha activa, que les permitan manejarse positivamente en la solución de conflictos.
- Distinguir y aplicar estrategias y técnicas para el manejo del conflicto
- Definir e identificar el estrés y su sintomatología, aplicando diferentes estrategias en el manejo positivo del estrés.
- Diferenciar una queja de un reclamo, y aplicar y practicar un procedimiento de 2 pasos para manejar quejas y un procedimiento de 3 pasos para superar reclamos y re-encantar a los clientes.
- Manejar herramientas de autocuidado que les permita mejorar y mantener un estado de ánimo positivo.
- Conocer y manejar herramientas de trabajo en equipo, para mejorar las coordinaciones internas lo que repercutirá en la productividad de las personas y del equipo.

**DURACION:** 30 horas cronológicas

### METODOLOGÍA

Las actividades de capacitación se realizarán a través de una metodología pedagógica, donde las exposiciones serán breves, enfatizando la participación de los alumnos en juego de roles, análisis de caso, dinámicas grupales, ejercicios individuales, técnicas conductuales, ejercicios de activación corporal que permitan a los alumnos practicar y desarrollar sus habilidades en forma vivencial.

## CONTENIDOS

### **Módulo 1:** La Comunicación Interpersonal en Seguridad.

- ¿Qué es la comunicación?
- Diferenciar el escuchar del oír.
- Prácticas de escucha activa.
- ¿Quiénes son nuestros clientes? Y cómo tratarlos.
- La importancia de mi rol.
- ¿Cómo escuchamos a nuestros clientes?
- Excelencia en el escuchar activo.
- Lenguaje verbal y lenguaje corporal.
- Diferencias entre juicios y Afirmaciones.
- Sintonizando con los clientes a través de la resolución de sus problemas.
- Taller de aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

### **Módulo 2:** Pasos en la resolución de un conflicto.

- Como detectar conflictos.
- Causas de los conflictos.
- Manejo constructivo del conflicto.
- Pasos a seguir en la administración de un conflicto.
- Estrategias para manejar el conflicto: Evitación, Forzamiento, Acomodación, Compromiso y Colaboración.
- Pasos y reglas para proceder con éxito ante los conflictos.
- Buscar el GANAR/GANAR.

### **Módulo 3** Qué es una Queja, Qué es un Reclamo en Seguridad.

- Qué es una Queja.
- Qué es un Reclamo.
- Diferencia entre ambas.
- Pasos para manejar Quejas.
- Pasos para manejar reclamos.
- Cómo re-encantar un cliente.
- Cuando decir que NO
- Juego de Roles.
- Taller de Aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

### **Módulo 4:** Definiendo el estrés y sus síntomas y causas.

- ¿Qué es el estrés?
- Estrés positivo y negativo.
- Donde el estrés pega más fuerte.
- Las cuatro causas principales del estrés.
- Los cinco síntomas más comunes.
- Las siete técnicas de control del estrés.
- Inventario y análisis.
- La mentalización negativa versus la positiva.

- Aplicando empatía y asertividad en la prevención del estrés.
- Ejercicios Antiestrés: Placer, imaginación, bostezo y descarga de cólera.
- Algunas técnicas de relajación.
- Taller de aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

**Módulo 5:** El Quiebre y el escuchar efectivo

- Qué es un quiebre.
- Interpretación del Quiebre.
- Los quiebres y las posibilidades de acción.
- Quiebres y estados de ánimo.
- Reconocimiento y manejo de emociones (Rabia, Miedo, tristeza)
- El poder del diálogo constructivo.
- ¿Cómo establecer compromisos?
- El autocuidado.
- Prácticas de autocuidado.
- Taller de Aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

**Módulo 6:** Coordinación de Equipo

- ¿Qué es ser un equipo?
- Visión Misión y Objetivos.
- La cadena de servicio, equipo enfocado en los clientes.
- ¿Cómo nos Coordinamos?
- ¿Cómo hacer pedidos?
- ¿Cómo comprometerse?
- Cómo Cultivar Estados de ánimo Positivos en el Equipo.
- Actitud positiva una elección.
- Taller de aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.