

SOLUCIONES

Resolución de conflictos con clientes



ADGD237PO



Administración y
gestión



10 horas de
formación

editorial **cep**



**SOLUCIONES
TEST**

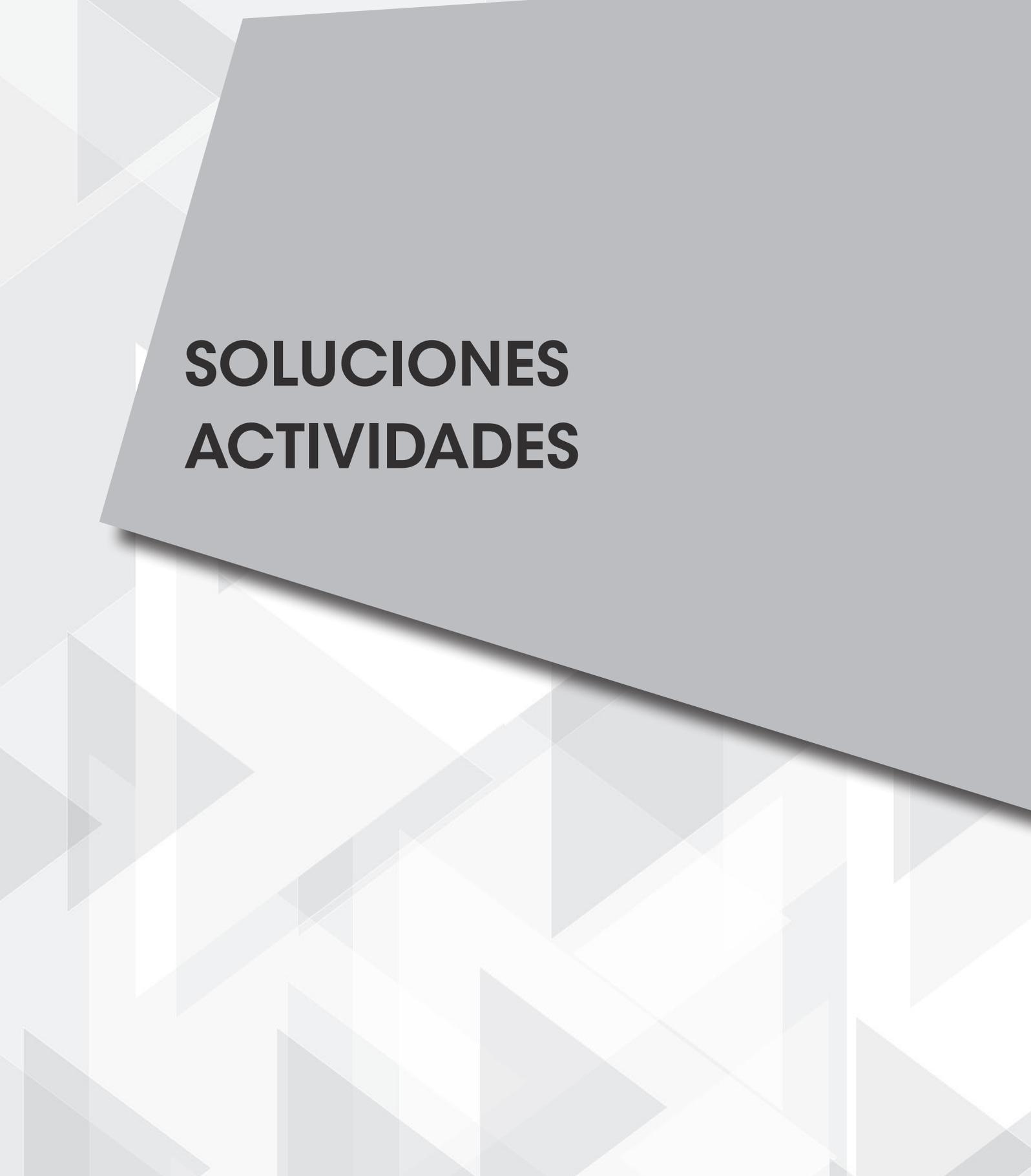
Soluciones Tema 1

Resolución de conflictos con clientes

1. b) La venta relacional
2. d) El precio, las experiencias personales y de terceros, y la comunicación empresarial
3. c) Reclamaciones
4. b) Seis
5. c) Fase de disparo
6. a) Agresividad instrumental
7. b) Acudir al servicio de urgencias o mutua de accidentes de trabajo
8. d) Coqueto
9. c) Plena
10. b) Observador
11. c) Accidente laboral
12. c) Impulsivo
13. d) Prepotente e impulsivo

14. c) No informar de lo que se va a hacer

15. c) Sudoración



**SOLUCIONES
ACTIVIDADES**

Soluciones Tema 1

Resolución de conflictos con clientes

1.

- a) Atención presencial.
- b) Atención telefónica.
- c) Atención digital.

2.

Insultos	Agresión verbal
Puñetazos	Agresión física
Destrucción del mobiliario de la empresa	Vandalismo
Amenaza con arma blanca	Agresión física y verbal

Los insultos, así como las coacciones e intimidaciones, son agresiones verbales. De igual modo, las amenazas también lo son, y acompañadas de la utilización de armas blancas o de fuego, suman la agresión física. Los puñetazos, patadas, empujones, etc. son otros ejemplos de agresiones físicas, mientras que la destrucción del mobiliario o productos de la empresa, así como del personal, son actos de vandalismo.

3.

Insultos de un alumno a su profesor de clases particulares	Tipo II
Patadas de un paciente a su médico de cabecera	Tipo II
Amenazas del director del centro de trabajo a un oficinista	Tipo III
Atraco de una banda de ladrones a un banco	Tipo I
Agresión verbal entre un cliente y un dependiente de comercio	Tipo II

La violencia de Tipo I es aquella en la que los agresores y las víctimas no tienen ninguna relación de carácter laboral ni de servicios, como es el caso de los robos y atracos. En la violencia de tipo II, agresores y víctimas poseen una relación laboral mientras se ofrece un servicio, como clases, asistencia, venta, etc.; los agresores son externos a la empresa. Por último, la violencia de Tipo III se produce entre personal interno de la empresa, ya sean jefes, subalternos o compañeros de trabajo.

4.

1. Fase racional.
2. Fase de disparo.
3. Fase de enlentecimiento.
4. Fase de resolución.
5. Fase de enfriamiento.
6. Fase de solución del problema.

5.

1)

- a) Comunicación bidireccional
- c) Atención personalizada
- d) Fidelización de clientes

Efectivamente, la atención personalizada, la consecución de la satisfacción y fidelización de los clientes, con los que se mantiene una comunicación bidireccional, estableciendo un trato a largo plazo, son características de la venta relacional. La venta transaccional o tradicional es aquella que se centra en vender el producto por medio de una atención inmediata.

2)

- a) Redes sociales
- c) Chats
- d) Correo electrónico

Los canales de comunicación para la atención digital son las redes sociales, los chats y el correo electrónico, así como foros, comentarios en webs y blogs, y videollamadas o videochats. El teléfono es propio de la atención telefónica.

3)

- b) Resentimiento

c) Frustración

d) Elevado nivel de estrés

El resentimiento, la frustración y el elevado nivel de estrés son condicionantes internos de la hostilidad de un individuo. El clima social crispado es una causa externa, así como las aglomeraciones y las altas temperaturas.

