

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Código: 1238068749

Modalidad: E-Learning - Asincronico

OBJETIVO GENERAL

Ser capaz de reconocer técnicas de negociación orientadas a la solución de conflictos y gestión de las buenas relaciones con clientes

■ MÓDULO I: El conflicto y su influencia en la negociación y las relaciones

Aprendizajes:

Identificar las causas y efectos de los conflictos y la manera de resolverlos en el ámbito laboral.

Contenidos:

- Conceptos generales del conflicto
- Calificación de los conflictos
- Causas y razones de un conflicto
- Efectos del conflicto
- La resolución de un conflicto

■ MÓDULO II: Cómo negociar en nuestras relaciones

Aprendizajes:

Dirigir el proceso y enfoques de la negociación efectiva con clientes directos.

Contenidos:

- Negociación
- Características de un negociador
- Negociación con clientes directos
- Buen resultado de una negociación
- Proceso y enfoques de la negociación
- Consejos para una negociación efectiva