

Resolución de conflictos con clientes

1. **Objetivo**

Desarrollar habilidades comunicativas para gestionar y resolver conflictos de manera profesional, eficaz y orientada a una solución positiva.

2. **Enunciado**

Imagina o identifica una situación real en la que podrías tener un conflicto con un cliente dentro de tu ámbito profesional.

A partir de esa situación, elabora un documento en el que incluyas:

1. **Descripción del conflicto:**

Explica de forma clara y breve cuál es el problema, quiénes están implicados y qué lo ha provocado.

2. **Análisis de la situación:**

Identifica las necesidades, intereses o emociones tanto del cliente como tuyos.

3. **Estrategia de comunicación:**

Describe qué recursos comunicativos vas a utilizar para resolver el conflicto de forma positiva. Puedes incluir, entre otros:

1. Escucha activa
2. Empatía
3. Lenguaje verbal y no verbal
4. Asertividad
5. Reformulación del problema
6. Control emocional

4. **Propuesta de solución:**

Explica cómo aplicarías esos recursos en la práctica para llegar a una solución satisfactoria para ambas partes. Haz este apartado, describiendo al detalle como se presenta el conflicto y como se va desarrollando hasta conseguir un final con entendimiento y encuentro entre las partes implicadas en dicho conflicto.

5. **Reflexión final:**

Valora por qué consideras que tu propuesta es adecuada y qué has aprendido sobre la gestión de conflictos.

3. Otros aspectos de la tarea

a. **Extensión orientativa:** 1carilla

b. **Formato:** Documento escrito, claro y bien estructurado.

c. **Criterios de evaluación:** Claridad en la exposición, adecuación de los recursos comunicativos, coherencia de la solución propuesta y capacidad de reflexión.