



MÓDULO III

**¿EXPERIENCIAS NO FAVORECEDORAS?
¿CÓMO LAS SOLUCIONO?**

INTRODUCCIÓN

Estimado participante, en este módulo podrás darte cuenta de los posibles conflictos que pueden surgir en el negocio, esto relacionado con los clientes. Son ellos quienes acuden a tu negocio en busca de algún producto o servicio, no esperan una mala experiencia; sin embargo, como emprendedor debes hacerte la siguiente pregunta: **¿Cómo soluciono estas áreas de oportunidad? ¿Mi personal me puede ayudar? ¿Están ellos preparados para hacerlo?**

Recuerda que, como manejes estas situaciones marcará la diferencia entre la pérdida de clientes y el éxito a corto y largo plazo.

OBJETIVO DEL MÓDULO

- Conocerás y aplicarás el procedimiento CEDA, con la finalidad de que aprendas la importancia de estas herramientas en el proceso de mediar y solucionar una demanda de un cliente cuando éste se encuentre sumamente molesto. Esto lo lograrás aplicando las herramientas de este procedimiento, apoyado en ejemplos reales de expertos en la materia.
- Aprenderás acerca del maravilloso tema de “manejo de conflictos” a modo de que utilices la información para tratar con clientes difíciles; a través del análisis del tema, de la evaluación, del acercamiento al cliente y del análisis de posibles soluciones lograrás el aprendizaje en este tema y su aplicación en momentos críticos.
- Identificarás que parte de la mala calidad al cliente radica dentro de la organización, esto con el fin de mejorar y brindar excelencia en el servicio. Lo lograrás al realizar análisis de las áreas de oportunidad de la organización y la aplicación de herramientas de mejora continua

CONTENIDO TEMÁTICO



¿Experiencias no favorecedoras? ¿Cómo las soluciono?

- Proceso CEDA.
- Manejo de conflictos.
- Atención especial de clientes difíciles.
- Repercusiones de una mala calidad en el servicio, en el ambiente de trabajo y con los clientes.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
Actividad: En la agencia de automóviles	5
Actividad: El sistema de cable	5
Actividad: Mi entorno laboral	5
TOTAL	15 puntos