

**ACTIVIDAD 4.1.**

<b>Módulo 4</b>	<b>MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>
<b>Lección 1</b>	Técnicas de resolución de conflictos.

**1) Completa los huecos del concepto de COMUNICACIÓN EFECTIVA:**

La comunicación efectiva es clave para gestionar \_\_\_\_\_ con clientes de manera \_\_\_\_\_ y productiva. Se refiere a la capacidad de \_\_\_\_\_ y recibir mensajes de manera \_\_\_\_\_ y comprensible, con el fin de evitar malentendidos y \_\_\_\_\_ la resolución de problemas.

**2) Indica cuál es la técnica de resolución de conflictos a la que se refiere cada definición:**

DEFINICIÓN	TÉCNICA
Elección de palabras que enfoquen la conversación hacia la resolución del problema, en lugar de usar expresiones que puedan parecer defensivas o negativas.	
Implica prestar atención total a lo que el cliente está diciendo, sin interrupciones, para comprender completamente su queja o preocupación.	
Consiste en hacer preguntas adicionales para entender mejor la naturaleza del problema y evitar hacer suposiciones incorrectas.	
Técnicas utilizadas para reducir la intensidad emocional del conflicto y lograr que la conversación vuelva a un tono más tranquilo y constructivo.	
Es la capacidad de ponerse en el lugar del cliente y entender su frustración o preocupación.	
Habilidad crucial en la atención al cliente y consiste en informar claramente al cliente sobre las posibles soluciones y los tiempos estimados para resolver su problema.	