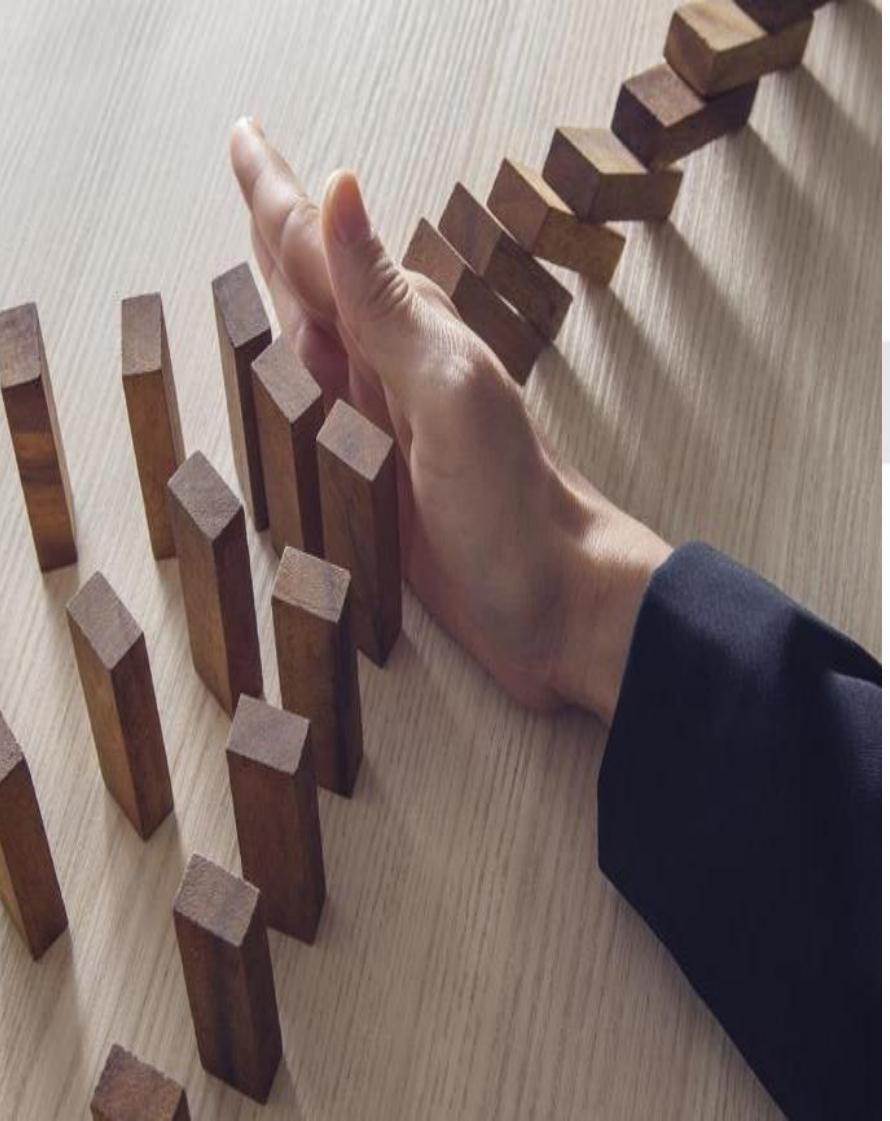


# CLIENTES DIFÍCILES, RESPUESTAS EFICACES

## GESTIÓN EMOCIONAL Y DE CONFLICTOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE



### PRESENTACIÓN

En el día a día del contacto con el cliente, no siempre llega quien sonríe. A veces llega quien duda, quien exige, quien reclama... y también quien descarga en nosotros su frustración. La clave no es evitar estos momentos —son inevitables— sino transformarlos en oportunidades: de escucha, de empatía, de profesionalidad y, sobre todo, de confianza.

Este curso nace para dotar a los profesionales de atención al cliente de **herramientas prácticas y aplicables para gestionar situaciones de alta tensión con seguridad, serenidad y eficacia**. Trabajaremos cómo **regular nuestras emociones** cuando el cliente se muestra exigente, cómo responder sin reaccionar impulsivamente y cómo conducir la conversación hacia una solución, sin perder la relación.

Aprenderemos a **desactivar conflictos, no a esquivarlos**, a comunicar con firmeza y humanidad, a detectar qué hay detrás de la queja y a ofrecer respuestas que generan satisfacción, reputación y fidelidad.

Este curso no solo se centra en gestionar clientes difíciles. También ayuda a que el profesional **crezca en seguridad, asertividad y autocontrol**, tres cualidades esenciales para quienes trabajan cara a cara (o voz a voz) con las personas. La excelencia se demuestra cuando el cliente se complica. Y aquí aprenderemos a gestionarlo *con calma, claridad y eficacia*.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

### PRESENCIAL - 8 horas de duración

- Curso eminentemente práctico.
- En nuestras instalaciones EDIFICIO O`Donnell, 34 Entreplanta (acceso propio puerta calle por C/Fernán González).
- Este curso es bonificable ante Fundae.
- Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

- Personal de atención al cliente, presencial o telefónico. Recepcionistas, administrativos y personal de front-office. Responsables de postventa, reclamaciones y servicios técnicos.
- Trabajadores de cara al público en servicios públicos o privados (sanidad, transporte, retail, hostelería, automoción, energía, etc.).
- Cualquier profesional que necesite mejorar su comunicación bajo presión, gestionar la emoción propia y ajena, o resolver conflictos con eficacia.

## OBJETIVOS

1. **Dotar** al personal de herramientas prácticas para gestionar conflictos con clientes.
2. **Mejorar** la gestión emocional ante situaciones difíciles.
3. **Aprender** a identificar y responder eficazmente a diferentes tipos de clientes complicados.
4. **Aplicar** el modelo TKI para adaptar el estilo de afrontamiento de conflictos.
5. **Conocer** protocolos ante comportamientos ofensivos o agresivos.

## RESULTADOS ESPERADOS

- **Mayor seguridad y confianza** del personal ante situaciones complejas.
- **Disminución del desgaste emocional** por conflictos con clientes.
- **Mejora en la calidad del servicio y satisfacción del cliente.**
- **Reducción** de escaladas conflictivas y mayor capacidad para resolver eficazmente.

# CONTENIDOS

---

## *Icebreaker y autoevaluación.*

- Dinámica inicial divertida y de conocernos más.
- Cuestionario de **autoevaluación** sobre la Atención al Cliente inspirado en BLAKE & MOUTON: Prestación de servicio orientada al cliente *versus* orientada al trabajo. Análisis del resultado y plan de mejoras.

## **Módulo 1. Entendiendo el conflicto con clientes**

- Buenas prácticas de atención al cliente.
- Qué hacer y qué evitar: Tipología de comportamientos difíciles. Recomendaciones.

## **Módulo 2. Gestión emocional**

- Técnicas prácticas para mantener la calma.
- Regulación emocional rápida ante presión o tensión. Test de Inteligencia emocional TMS-24.

## **Módulo 3. Protocolo ante conductas agresivas o insultos**

- Asertividad en situaciones complicadas.
- Clientes *prepotentes, agresivos, pasivos, locuaces, indecisos, irritados, etc.* Técnicas para redirigir la conversación y lograr una comunicación efectiva.

## **Módulo 4. Herramienta TKI: estilos de afrontamiento del conflicto**

- El TKI: Las dos dimensiones y los cinco estilos para afrontar los conflictos.
- Aplicación del cuestionario TKI (*Thomas Kilman Instrument*). Identificación del estilo personal de cada participante: Fortalezas y áreas de mejora.
- **Prácticas:** Simulaciones de casos reales. Observación, feedback y compromiso de mejora.

**Plan de acción personal.** Compromiso de cambios para aplicar al día siguiente y seguimiento al cabo de 3 meses.

## EL TUTOR

---

### Roberto García García

- **Pedagogo** licenciado en **Ciencias de la Educación** por la Universidad Complutense de Madrid en España (1992)
- **Consultor – Formador.** 32 años de experiencia en *Habilidades Directivas, Presentaciones eficaces, Habilidades de Comunicación Oral y Escrita, Formación de formadores y tutores, Soft skills, Protocolo, Coaching y Mentoring, entre otras disciplinas.*
- **Executive Coach** con 19 años de experiencia y **Team Coach** con 10 años de experiencia.
- **Mentoring.** Área donde ha desarrollado programas de mentoring corporativo en GLORIA PALACE (potencial directivo) con acompañamiento coaching a los mentores. También en el diseño y ejecución de nuevos programas de mentoring como el “**Peer Mentoring**”, mentoría entre iguales.
- Certificados MBTI – Feedback 360 – TKI – Insights Discovery
- **Monitor-facilitador de programas Outdoor Training** con metodología Coaching de Equipos. (Team Building)
- **Facilitador de la Metodología de LEGO®SERIOUS PLAY®** (2018) Certificado en base a los estándares de la "Asociación de Master Trainers". *Rasmussem Consulting*.



## FECHAS

---

12 y 13 de mayo de  
2026 de 10 a 14h.

## PRESUPUESTO

---

El precio de este curso es de **200 €/participante** (25€/h/participante).  
**Tercer participante y siguientes 50% de descuento.**

NOTA: este curso está exento de IVA.