

## Módulos formativos de soporte a la venta B2B

### Cómo afrontar eficazmente problemas y conflictos con clientes

*Duración 4 horas*

*Fecha 23 / 05 / 2022*

*Horario de 09:30 a 13:30 horas*

**Online a través de Zoom**

**Dirigido a vendedores, técnicos-comerciales y responsables comerciales B2B que necesiten gestionar conflictos y problemas específicos con los clientes de manera a reducir su impacto en la relación comercial y el desgaste personal del vendedor**

#### Contexto

- En las diversas relaciones profesionales que mantienen los técnico-comerciales B2B (clientes, compañeros, proveedores, superiores jerárquicos...) suelen existir algunas caracterizadas por la oposición de intereses y objetivos propiciadoras de situaciones problemáticas y generadoras de conflictos.
- En este contexto, ser eficaz en la gestión de esas situaciones contribuye en gran medida al éxito en la consecución de los objetivos comerciales establecidos.

#### Impacto buscado

- Conocer que son los problemas y los conflictos, por qué surgen, cómo se desarrollan y qué podemos hacer para resolverles de forma eficaz.
- Identificar los estilos de resolución de problemas y conflictos existentes y analizar cuando conviene utilizar cada uno de los estilos presentados para conseguir una mayor eficacia en el tratamiento de los mismos.
- Poner en práctica las habilidades personales y sociales para el manejo de los problemas y conflictos que se suelen presentar.

#### Contenido

- Problemas interpersonales. ¿Qué son? ¿Por qué surgen?
- Tipos de problemas existentes y abordaje exitoso de los mismos
- Entender los conflictos. ¿Cómo surgen? ¿Desde dónde se gestionan?
- Autodiagnóstico de los estilos personales de resolución de conflictos
- Competencias personales y sociales requeridas.
- Conclusiones y plan de acción