

Módulo 5. Manejo de Conflictos

Descripción del módulo

Toda organización enfrenta situaciones difíciles. Este módulo desarrolla habilidades para atender quejas, resolver conflictos y manejar clientes molestos con serenidad y profesionalismo.

Se analizan técnicas de negociación, control emocional y recuperación del servicio para convertir experiencias negativas en oportunidades de mejora.

Competencias esperadas

- Comprender los conceptos clave del módulo.
- Aplicarlos en situaciones reales de atención al turista.
- Contribuir a una experiencia de servicio de excelencia.