



## GESTIÓN DE CLIENTES Y DE EQUIPOS

### Descripción del enemigo

El manejo de determinadas actitudes se refiere a la capacidad de gestionar y responder eficazmente a las diversas comportamientos mostradas por los clientes y los miembros del equipo de una manera profesional y constructiva.

Implica comprender y abordar las emociones, comportamientos y opiniones expresadas por los individuos, y emplear estrategias adecuadas para mantener relaciones positivas y resolver conflictos.

Las actitudes desempeñan un papel importante en la configuración de las interacciones y los resultados empresariales, ya que las actitudes positivas o negativas pueden influir enormemente en la satisfacción del cliente y la dinámica del equipo.

Manejar las actitudes requiere escucha activa, empatía y habilidades de comunicación eficaces para sortear situaciones difíciles y rebajar la tensión. Implica reconocer el impacto de las actitudes en las relaciones comerciales, la satisfacción del cliente y la dinámica del equipo.

## COMPETENCIAS

- *Comunicación: Capacidad para comunicarse eficazmente con clientes y miembros del equipo, comprendiendo sus actitudes y transmitiendo mensajes de forma clara y respetuosa.*
- *Inteligencia emocional: La capacidad de reconocer y gestionar las emociones, tanto en uno mismo como en los demás, para manejar las actitudes con empatía y autocontrol.*
- *Resolución de conflictos: La habilidad para identificar y abordar conflictos derivados de diferentes actitudes, utilizando estrategias adecuadas para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.*
- *Construcción de relaciones: La aptitud para establecer y mantener relaciones positivas con clientes y miembros del equipo, fomentando la confianza, la colaboración y un entorno de trabajo propicio.*
- *Autogestión: La capacidad de regular las propias emociones y comportamientos en situaciones desafiantes, demostrando resiliencia y adaptabilidad.*

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- *Comprender el concepto de gestión de actitudes y su importancia en el contexto de los empresarios y las PYME.*
- *Explorar estrategias de comunicación eficaces para gestionar actitudes y fomentar interacciones positivas.*
- *Aprender técnicas de resolución de conflictos para abordar y resolver los conflictos derivados de las diferentes actitudes.*
- *Desarrollar la inteligencia emocional y las habilidades de autogestión para manejar las actitudes con eficacia..*



Este módulo contiene varios ejercicios que le ayudarán a desarrollar:

A1. Habilidades de comunicación efectiva para manejar actitudes de clientes y miembros del equipo.

A2. Técnicas de resolución de conflictos para abordar y gestionar los conflictos derivados de diferentes actitudes.

A3. Estrategias para establecer relaciones positivas con los clientes y los miembros del equipo.

A4. Inteligencia emocional y habilidades de autogestión para manejar actitudes de forma eficaz.

## Lectura del rostro

Describa una situación en la que un cliente o un miembro del equipo muestre una actitud determinada e identifique sus posibles efectos en la empresa.

Haga una lista de estrategias y técnicas a seguir para gestionar esta actitud..

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## Actividad 2:

### Análisis de casos prácticos



Lea atentamente el siguiente caso práctico. Analice la situación y aplique los conceptos aprendidos en el módulo "Manejo de las actitudes de los clientes y los miembros del equipo" para elaborar un plan de resolución.



Considere la comunicación eficaz, las técnicas de resolución de conflictos y la creación de relaciones positivas como elementos clave de tu plan.

Identifique los problemas principales, las posibles causas del conflicto y el resultado deseado. Esboce paso a paso las medidas que tomarías para abordar el conflicto y manejar las actitudes implicadas.

Reflexione sobre el impacto potencial de tus acciones en la relación con el miembro del equipo y en la dinámica general del equipo.

#### **Caso práctico:**

Usted es jefe de proyecto en una pequeña empresa de desarrollo de software. Uno de los miembros de su equipo, John, ha mostrado constantemente una actitud negativa y resistencia hacia las nuevas ideas y cambios. Su comportamiento está causando conflictos dentro del equipo, afectando a la moral y a la productividad. A pesar de los intentos por solucionar el problema, John sigue mostrando esta actitud, que está afectando al rendimiento general del proyecto.

## Actividad 3:

### Elección múltiple

¿Cuál de los siguientes es un componente clave de la inteligencia emocional para manejar las actitudes de los clientes y los miembros del equipo?

- A) Comunicación eficaz
- B) Conocimientos técnicos
- C) Microgestión
- D) Competitividad

Respuesta correcta: A) Comunicación eficaz

Explicación: La comunicación eficaz es un componente crucial de la inteligencia emocional cuando se trata de actitudes. Implica escuchar activamente, transmitir mensajes con claridad y demostrar empatía y comprensión. La comunicación eficaz ayuda a gestionar los conflictos, establecer relaciones positivas y promover un entorno de trabajo propicio. Los conocimientos técnicos, la microgestión y la competitividad pueden tener su importancia en determinados contextos, pero no están directamente relacionados con la inteligencia emocional en el manejo de las actitudes.