

Código: CCV025

Duración: 40 minutos



## Control de situaciones difíciles

Tratar con clientes complicados puede afectar las relaciones comerciales. Aprende a identificar tipos de clientes y manejar situaciones difíciles de forma profesional.

### Objetivo:

Enseñar técnicas para gestionar situaciones desafiantes y mantener relaciones comerciales efectivas.

### Contenido:

Los límites que se deben tener con el cliente.  
 Cómo reconocer los tipos de clientes.  
 Cómo evitar las situaciones difíciles.  
 Los pasos para salir exitosamente de las situaciones difíciles.

### Recursos:

Curso Interactivo en HTML5, Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación

### Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.