

INSTITUTO PRIVADO
RAFAEL AREVALO MARTINEZ

Nombre: Anthony Abel Pizaral
Serrano

Catedrática: MAITE ESCOBAR

Curso: Mercadotecnia III

Grado: sexto

Carrera: Perito En Administración
de Empresas.

Presentación

Un conflicto supone la existencia de un enfrentamiento, controversia entre diferentes partes que determinan la situación tienen intereses diferentes.

Causas de conflictos con los clientes

Problemas de comunicación En una empresa conviven diferentes tipos de profesionales, con diferentes niveles educativos que pueden percibir la información transmitida de diferente manera en función del puesto de trabajo que ocupen.

Relaciones Interpersonales La causa de la mayoría de los problemas entre diferentes profesionales está en la falta de reconocimiento mutuo. Además en ocasiones diferente química entre las personas provoca que a la mínima chispa estalle un conflicto.

Diferentes valores diferentes tipos de valores y tienen volantes de los partidos políticos que se sitúan en los extremos del panorama político español los cuales tienen que convivir en las empresas.

Claridad de rol los roles de los diferentes profesionales tienen que estar claramente definidos para no entrar en colisión.

Intereses opuestos los intereses de un director comercial y financiero pueden ser opuestos, ya que para el director comercial la cifra de ventas puede ser prioritaria, minimizando el riesgo de cobro y la rentabilidad.

Falta de confianza Si no existe un clima de confianza, las partes estarán a la defensiva y en cualquier momento una chispa puede hacer estallar un conflicto.

Diferencias culturales las sociedades latinoamericanas son más multiculturales, pero esta diversidad de culturas en las empresas debe ser bien gestionada para evitar conflictos.

Comentario

los conflictos en la empresa pueden ser muy dañinos tanto por los clientes y la empresa pero debemos de buscar soluciones para llegar a un acuerdo.