



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 3: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Objetivos

La calidad y la atención al cliente son dos grandes principios de la moderna gestión en las organizaciones. Estos principios tienen como consecuencia, entre otras, que la gestión de las quejas y reclamaciones adquiere una importancia capital, como forma de escuchar al cliente y resolver sus problemas.

A su vez los clientes tienen cada vez más claros sus derechos como consumidores y usuarios, lo que produce una elevación significativa de sus exigencias: plantean más quejas y esperan respuestas más rápidas y resolutivas.

El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para resolver eficazmente quejas y reclamaciones relacionadas con la actividad de organización.

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Identificar las fases de la gestión de quejas
- ◆ Reducir la hostilidad del cliente
- ◆ Utilizar técnicas de autocontrol
- ◆ Manejar las habilidades de la comunicación
- ◆ Resolver incidencias en la gestión de quejas

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Contenidos

- ◆ **Identificar las fases de la gestión de quejas**
 - ü Utilidad de las quejas
 - ü Importancia de las quejas
 - ü Escenario de la queja
 - ü Quejas y reclamaciones
 - ü Proceso de queja y reclamación
 - ü Situaciones habituales
 - ü Expectativas del cliente



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 3: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

Contenidos (cont).

- ◆ Reducir la hostilidad del cliente
 - ü Estados hostiles
 - ü Rebajar la ansiedad
 - ü Graduación de la hostilidad
 - ü La curva de la hostilidad
 - ü Aumento de la hostilidad
 - ü Reducción de la hostilidad
 - ü Introducción de elementos reductores
- ◆ Utilizar técnicas de autocontrol
 - ü Autocontrol
 - ü Aspectos autocontrolables
 - ü Estrategias de resolución
 - ü Control de pensamientos
 - ü Control de comportamientos
- ◆ Manejar las habilidades de la comunicación
 - ü Fases y habilidades
 - ü Habilidades para recoger información
 - ü Habilidades para informar y solucionar