

GESTIÓN EMPRESARIAL

Duración: 30 horas

Metodología: Online

Financiación: Bonificable

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Descripción

El curso Gestión de Quejas y Reclamaciones ofrece una visión práctica para analizar la insatisfacción del cliente y gestionar quejas y reclamaciones de forma eficaz, mejorando la calidad del servicio, la comunicación con el cliente y transformando situaciones negativas en oportunidades de fidelización.

Objetivos

- » Aprender a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas más habituales que motivan esas quejas y cómo resolverlas en función del motivo de la reclamación. Partiendo del análisis de los motivos de insatisfacción del cliente y la medición de la misma, se profundiza en el modo de gestionar estas situaciones de manera óptima y enfocada a la obtención de los mejores resultados de cara al mejor servicio.

Programa

1. ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA HACIA EL CLIENTE

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Enfoque hacia el cliente.
- 1.3. Cliente y calidad.
- 1.4. Calidad del servicio: calidad en la atención al cliente.
- 1.5. Mantenimiento y captación de clientes.

2. CÓMO ALCANZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Beneficios de la satisfacción del cliente.
- 2.3. Niveles de satisfacción.
- 2.4. Cómo se forman las expectativas de los clientes.
- 2.5. La satisfacción del cliente y calidad.

3. MEDIR LA SATISFACCIÓN

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Modelo de evaluación de la satisfacción del cliente.
- 3.3. Técnicas de investigación.
- 3.4. Elaboración de encuestas: consulta con el cliente.

4. LA AUSENCIA DE RECLAMACIONES NO IMPLICA LA AUSENCIA DE CLIENTES

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Las quejas y el cliente.
- 4.3. ¿Por qué no reclaman los clientes?

5. COMPORTAMIENTOS DEL CLIENTE INSATISFECHO

- 5.1. Introducción.
- 5.2. Comportamiento del cliente insatisfecho.
- 5.3. Causas de insatisfacción.
- 5.4. Características generales del cliente insatisfecho.
- 5.5. Clientes y situaciones difíciles.

6. EL NUEVO ALTAVOZ: INTERNET

- 6.1. Introducción.
- 6.2. Historia de internet.
- 6.3. Internet como medio de promoción y publicidad.
- 6.4. La opinión del cliente e internet.

7. RECLAMACIONES ¿PARA QUÉ SIRVE?

- 7.1. Introducción.
- 7.2. Utilidad de las quejas y reclamaciones.
- 7.3. Las quejas y reclamaciones y la calidad.
- 7.4. Tipos de quejas y reclamaciones.

8. ¿QUIÉN TIENE QUE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- 8.1. Introducción.
- 8.2. Servicio de atención al cliente.
- 8.3. Personal en contacto con los clientes y reclamantes.
- 8.4. Decálogo de la atención al cliente.

Programa

9. ACTITUD DEL PERSONAL ANTE UNA QUEJA

- 9.1. Introducción.
- 9.2. El proceso de comunicación.
- 9.3. Estrategias o técnicas específicas para una comunicación exitosa.
- 9.4. Comunicación no verbal.
- 9.5. Presentación y actitud personal.
- 9.6. Trato con clientes disgustados.

10. TRATAMIENTO PERSONALIZADO: LA LLAMADA DEL DIRECTIVO

- 10.1. La llamada del directivo.
- 10.2. Acceso al directivo.
- 10.3. La proyección del directivo.
- 10.4. La comunicación telefónica.
- 10.5. Quejas telefónica: tratamiento.

11. CÓMO CONVERTIR UNA QUEJA EN UN CLIENTE FIEL

- 11.1. Introducción.
- 11.2. Recuperación de clientes insatisfechos.
- 11.3. Tratamiento de quejas y reclamaciones.