



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

DURACIÓN: 30 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

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 CONTENIDOS

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.

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.