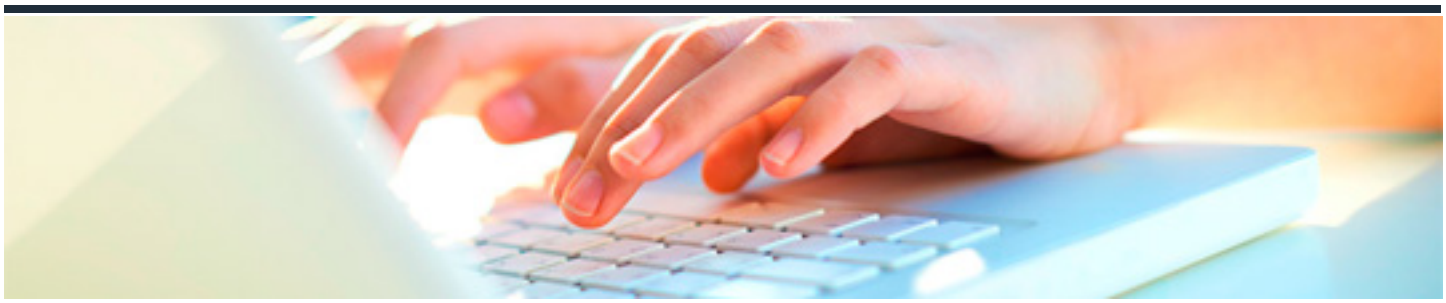

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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. Carácterísticas 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.