



gestión de quejas y reclamaciones.

Gestionar las quejas y reclamaciones adquiere una importancia capital, como forma de escuchar al cliente, resolver sus problemas, y obtener feedback.

Duración: 180 minutos

gestión de quejas y reclamaciones

Objetivos del curso

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.

Estructura general del curso

Unidad 1: Identificar las fases de la gestión de quejas

- Utilidad de las quejas
- Importancia de las quejas
- Escenario de la queja
- Quejas y reclamaciones
- Proceso de queja y reclamación
- Situaciones habituales
- Expectativas del cliente

Unidad 2: Reducir la hostilidad del cliente

- Estados hostiles
- Rebajar la ansiedad
- Graduación de la hostilidad
- La curva de la hostilidad
- Aumento de la hostilidad
- Reducción de la hostilidad
- Introducción de elementos reductores

Unidad 3: Utilizar técnicas de autocontrol

- Autocontrol
- Aspectos autocontrolables
- Estrategias de resolución
- Control de pensamientos
- Control de comportamientos
- Manejar las habilidades de la comunicación
- Fases y habilidades
- Habilidades para recoger información
- Habilidades para informar y solucionar

Unidad 4: Manejar las habilidades de la comunicación

- Fases y habilidades
- Habilidades para recoger información
- Habilidades para informar y solucionar