

Atención a las Reclamaciones



Información general.

Modalidad	Online
Duración	15 horas
Objetivos	<p>Conocer las técnicas y recursos para la atención y la gestión de las reclamaciones que le permitirán detectar las incidencias relacionadas con sus productos y servicios y tratarlas de la manera más eficaz para mantener satisfechos a sus clientes y usuarios.</p> <p>Introducirse en la comprensión y la práctica de la teoría asertiva de la comunicación como método de atención de reclamaciones teniendo en cuenta el tipo de actitud necesaria para una correcta empatía con el interlocutor.</p> <p>Proyectar una imagen positiva de la organización y aumentar la confianza de los consumidores de esos servicios y usuarios.</p> <p>Conocer las reglas básicas que debe seguir el departamento de reclamaciones para tratar las quejas y las fases que hay que seguir en el proceso de atención de reclamaciones.</p> <p>Tener conocimientos sobre los aspectos clave de una política de quejas y reclamaciones para ser aplicada en los departamentos correspondientes y medir la calidad del servicio.</p>



Programa del curso.

QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LAS ORGANIZACIONES

- Qué es una queja o reclamación
- Tipos de reclamaciones
- Los consumidores se quejan poco y mal

- Pero ¿por qué no nos quejamos?
- ¿Por qué nos dejan los consumidores?
- Los consumidores que se quejan son los más leales

COMUNÍCATE CON EFICACIA. AUMENTA TU EFICACIA EN SITUACIONES CONFLICTIVAS

- Elementos de la comunicación
- Dificultades de la comunicación
- Barreras en el emisor
- Barreras en el receptor
- Principios básicos de la comunicación
- La comunicación no verbal
- Claves para interpretar la comunicación

CÓMO HACER FRENTE A UNA RECLAMACIÓN

- Expectativas de los consumidores
- Principios del tratamiento de reclamaciones
- Las reclamaciones ocultas
- ¿Cómo gestionar las quejas y reclamaciones?
- Preparación de un parte de reclamaciones
- Habilidades para atender una reclamación
- Otras acciones positivas en el trato con el consumidor
- Acciones negativas en el trato con el consumidor

TEORÍA DE LA ASERTIVIDAD

- Habilidades sociales para una comunicación eficaz: teoría de la asertividad
- Tipos de Habilidades Sociales
- Qué es la asertividad
- La filosofía de la asertividad
- Tres estilos de respuesta
- Reconocer los estilos de respuesta
- Distinciones funcionales entre los tres estilos
- Componentes de una situación asertiva
- Definición de asertividad

COMPORTAMIENTO ASERTIVO

- Comportamiento asertivo: aprende a decir que no
- Ser asertivo significa
- La conducta no asertiva
- Pasos para la expresión asertiva
- ¿Por qué es importante la asertividad?
- Para poner en práctica la asertividad a partir de hoy
- Desarrollando la asertividad

TÉCNICAS ASERTIVAS ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Asertividad ante reclamaciones 8 técnicas
- Fórmulas para superar las presiones y la manipulación
- Otras pautas de actuación

CLAVES PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Elementos de la llamada telefónica
- Elementos de la comunicación telefónica
- Preparación de una llamada telefónica
- Cualidades para la mejorar la calidad de la comunicación telefónica
- Las competencias para la atención telefónica dando un servicio de calidad
- Mejora tu comunicación telefónica

LAS 12 CLAVES DE LA GESTIÓN ÓPTIMA DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

- Qué pueden hacer las organizaciones para satisfacer las quejas y reclamaciones de los consumidores
- De una gestión buena a una gestión óptima
- Las 12 claves que hacen destacar
- El bienestar es una cuestión de prioridades