



Tratamiento de quejas y reclamaciones

Código: 658894

Duración: 4.00 horas

Descripción

¿Te gustaría aprender a manejar quejas y reclamaciones de manera eficaz? ¿Estás buscando mejorar tus habilidades de comunicación y resolución de conflictos? En este curso de tratamiento de quejas y reclamaciones, aprenderás a identificar las causas de las quejas, a manejar las emociones y a utilizar técnicas de comunicación efectivas para resolver problemas y llegar a acuerdos satisfactorios.

Con este curso podrás mejorar tus habilidades de comunicación y resolución de conflictos, para manejar las quejas y reclamaciones de manera eficaz y profesional y mejorar la satisfacción del cliente y la reputación de tu empresa.

Objetivos

- Aprender a identificar las causas subyacentes de las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para manejar las emociones y resolver problemas.
- Aprender a utilizar técnicas de negociación y resolución de conflictos para llegar a acuerdos satisfactorios.
- Aprender a manejar las quejas y reclamaciones de manera profesional y ética.
- Conocer las leyes y regulaciones relacionadas con las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar estrategias para prevenir futuras quejas y reclamaciones.

UNIDAD.- Sugerencia, queja, reclamación y denuncia

- Diferencias y consecuencias

UNIDAD.- Por qué reclaman los clientes

- Por qué reclaman los clientes
- La actitud de los clientes
- Tipología de clientes
- Tipos de clientes
- Tipología de reclamaciones
- Reclamaciones de precio
- Reclamaciones de calidad
- Reclamaciones sobre el servicio
- Reclamaciones técnicas
- Reclamaciones sobre personal y atención
- Convertir al cliente descontento en socio

UNIDAD.- Anticiparse a las reclamaciones

- Anticiparse a las reclamaciones
- Cómo anticiparse a las reclamaciones
- Cómo evitar las reclamaciones

UNIDAD.- Qué es la gestión de quejas y reclamaciones

- Qué es la gestión de quejas y reclamaciones
- Cultura de calidad
- Proceso de gestión de quejas y reclamaciones
- Cómo tratar quejas y reclamaciones verbales
- Cómo tratar quejas y reclamaciones no verbales
- Cómo tratar comentarios en redes sociales
- Reclamación oficial

UNIDAD.- Gestión eficaz de quejas y reclamaciones

- Gestión eficaz de quejas y reclamaciones
- Consejos
- Actitud ante el error
- Sistema de quejas y reclamaciones
- La queja como oportunidad de mejora

UNIDAD.- Normativa de protección al consumidor

- Normativa española de protección al consumidor
- Derechos de los consumidores
- Omic
- Resolución extrajudicial de reclamaciones
- Sistema arbitral de consumo