



Tratamiento de quejas y reclamaciones

Código: 497289

Duración: 4.00 horas

Descripción

El curso de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones aborda la forma óptima de recibir a los clientes y tratar sus reclamaciones, y se centra en el entrenamiento de las habilidades necesaria para ayudar al cliente a expresar su problema, buscar una solución y llegar a un acuerdo, así como en los sistemas y procedimientos de gestión de la reclamación.

Objetivos

- Comprender por qué reclaman los clientes y cómo atender sus reclamaciones en función de la tipología del cliente.
- Entender los mecanismos que permiten anticiparse a las reclamaciones mediante el desarrollo de un mecanismo de calidad.
- Conocer las implicaciones que conlleva la atención telefónica en el departamento de atención al cliente y en la atención de quejas y reclamaciones.
- Comprender los mecanismos legales y extrajudiciales para la resolución de las 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