ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

MODALIDAD

PRESENCIAL

HORAS:

OBJETIVOS

Capacitar al participante en relación a las técnicas y metodología necesaria para atender de manera eficaz las quejas y reclamaciones provenientes de los clientes externos e internos de la empresa.

CONTENIDOS

T.1. El servicio de atención de quejas y reclamaciones

1.1 Introducción
1.2 El Marketing interno
1.3 El Marketing relacional
1.4 Diferencia entre quejas y reclamaciones
1.5 Causa universal de quejas o reclamaciones: promesas incumplidas
1.6 Otras causas habituales de quejas o reclamaciones: errores de tramitación, carencia en la información, burocracia…
1.7 La importancia de perder o ganar un cliente

T.2. Habilidades y técnicas básicas de comunicación en la atención de quejas y reclamaciones

2.1 Técnicas y normas básicas para la atención telefónica en relación a quejas y reclamaciones
2.2 Habilidades para la atención de quejas y reclamaciones por escrito y por correo electrónico
2.3 Tratamiento personal de las reclamaciones
2.4 Técnicas básicas de autogestión para la atención de quejas y reclamaciones

T.3. Gestión de servicio

3.1 Recepción de la queja o reclamación
3.2 Análisis
3.3 Tramitación
3.4 Acciones correctoras
3.5 Seguimiento
3.6 Cierre