

Desarrolla habilidades para atender una queja convirtiéndola en una oportunidad de mejora

“El cliente siempre debe ser bien atendido, pero no siempre tiene la razón”

Ni la mejor organización ni los clientes más complacientes podrán evitar que se produzcan situaciones que provoquen **reclamaciones**. Desarrolla habilidades para atenderlas para conseguir un **servicio personalizado y la satisfacción y fidelización del cliente**.



Dirigido a:

Profesionales que por su puesto/función deben atender las quejas de los clientes internos y externos en el desempeño de sus funciones.

Objetivos:

- Proporcionar a las personas las herramientas y habilidades de comunicación, que les permitan facilitar una gestión de quejas de calidad.
- Utilizar herramientas comunicativas que faciliten el comportamiento adecuado ante reclamaciones y situaciones difíciles.
- Adquirir habilidades para saber actuar ante situaciones críticas con clientes, gestionando las quejas y aprendiendo de los conflictos.



Duración, calendario y lugar:

Duración: **8 horas**

Barcelona, 11 y 13 de diciembre de 2017, de 09:30 a 13:30h

Tempo Consultoría Integral

Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037 Barcelona, Casa Comalat

Tel 93.611.63.60



Programa:

1. No tratar al cliente como si fuese el problema
 - 1.1. Aceptar el descontento del cliente
 - 1.2. Desdramatizar el conflicto
 - 1.3. El cambio en la gestión de quejas y reclamaciones



2. Asumir la responsabilidad de la queja del cliente
 - 2.1. Contención de la energía, enfado
 - 2.2. Sintonizar con el cliente
 - 2.3. Formar asociaciones con el cliente.

3. Habilidades de comunicación a tener en cuenta para la resolución de quejas de clientes

- 3.1. La escucha asertiva
- 3.2. Escuchar, entender lo que el cliente nos quiere decir
- 3.3. Aplicar y gestionar la curva de la hostilidad
- 3.4. Como afrontar las objeciones del cliente y gestionar las resistencias
- 3.5. Diferentes tipos de impacto en el dialogo con un cliente en una reclamación
- 3.6. Como precisar los argumentos en una gestión de quejas con el cliente
- 3.7. Aportación de soluciones en las quejas de clientes

Importe: 175,00€

Formación bonificable

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal. ¡Bonifícate este curso!

Importe bonificable: 104€



Cursos relacionados:

- Negociación**
- Atención telefónica al cliente**
- Estrategias de comunicación efectivas**