

### 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, 30 de enero y 1 de febrero de 2018, 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**