



DESARROLLA **HABILIDADES** PARA ATENDER UNA QUEJA CONVIRTIÉNDOLA EN UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA

DURACIÓN

8 horas

15 y 17 de junio de 2021, de 9:30 a 13:30h

LUGAR



Tempo Consultoría Integral

Av. Diagonal, 442, 3º 2ª,
08037 Barcelona, Casa
Comalat Tel
93.611.63.60

IMPORTE



195€ + IVA

¡Bonifícate este curso!

Tempo puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal.

Importe bonificable: 104€

Gestión de quejas y reclamaciones es un curso práctico porque 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.

Adquirir habilidades para saber actuar ante situaciones críticas con clientes, **gestionando las quejas** y aprendiendo de los conflictos que puedan suceder en una relación comercial.



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

CONTENIDOS

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 cliente