

FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de Gestión eficaz de Quejas y Reclamaciones

→ Para conocer técnicas que le permitan gestionar de forma adecuada las reclamaciones mejorando así la calidad de su servicio.




Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



Presentación

Conseguir un nuevo cliente llega a costar 5 veces más de lo que costaría el haber mantenido un cliente que nos ha abandonado por problemas surgidos en la gestión de nuestra relación comercial.

Por ello, es vital conocer la opinión y las quejas que de la empresa y de los productos y servicios que ofrece se reciben por parte de los clientes por cualquier medio: presencial, telefónicamente, por e-mail, etc. para resolverlas con celeridad y para encontrar en ellas sistemas y métodos para mejorar tanto productos como servicios.

Muchas veces la voz o la persona que atiende las quejas, reclamaciones o simplemente consultas, es el único contacto directo que tiene el cliente con su empresa. Por ello, en presencia, por teléfono o por e-mail es importante resolver una queja con celeridad y “a la primera” para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y lograr su máxima fidelización hacia nuestra empresa.

En este curso se analizarán todas las técnicas de tratamiento de quejas y reclamaciones de manera práctica con la inclusión de numerosos casos y ejercicios.

La Educación On-line

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

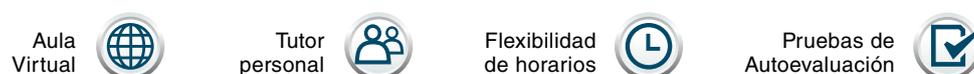
- ➔ La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- ➔ Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- ➔ Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- ➔ Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 4 módulos de formación práctica de que consta el curso Gestión eficaz de Quejas y Reclamaciones.

Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas de la atención y gestión de reclamaciones.

Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la atención y gestión de reclamaciones.

Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

Curso Bonificable



Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué técnicas hay que conocer para atender de forma eficaz las reclamaciones de nuestros clientes tanto en forma presencial, telefónica o por e-mail.
- Cómo detectar los errores más comunes que se realizan en la atención de reclamaciones.
- Cómo evitar la pérdida de clientes por una inadecuada gestión de quejas y reclamaciones.
- Qué fases hay que seguir en el proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- Cómo diseñar protocolos de actuación ante clientes difíciles o conflictivos.
- Qué habilidades de comunicación son precisas para hacer frente a quejas y reclamaciones difíciles.
- Cómo proyectar una imagen positiva de la empresa ante una queja y aumentar de esta manera la confianza de sus clientes.
- Cómo ofrecer rápidamente explicaciones y soluciones a un cliente insatisfecho.
- Cómo entender y gestionar las emociones ante determinadas quejas.
- Cómo acostumbran a ser las reacciones del cliente ante los fallos de productos o servicios.
- Qué reglas básicas debe seguir el departamento de reclamaciones para tratar las quejas.
- Cómo deben clasificarse las quejas y reclamaciones para facilitar su tratamiento y análisis.
- Cómo crear una política de quejas y reclamaciones para ser aplicada en los departamentos que tienen contacto directo / indirecto con los clientes.
- Cómo medir la calidad del servicio que se presta en la gestión de reclamaciones.
- Cómo convertir a un cliente que se queja en un cliente fiel.

La correcta gestión de las reclamaciones es “en la situación económica actual” una herramienta de gran valor para evitar la pérdida de clientes.

Dirigido a:

Responsables de Atención y Servicio al Cliente, Reclamaciones, Formación, Calidad, Comercial, Ventas, Postventa, Supervisores, etc. y, en general, a cualquier responsable cuyo departamento tenga contacto directo o indirecto con el cliente final.

Contenido del curso

→ MÓDULO 1. La calidad en la atención al cliente

14 horas

La calidad es la satisfacción de nuestras expectativas en referencia al bien o servicio adquirido. En este primer módulo del curso tomaremos conciencia del concepto de calidad aplicada al servicio en general y en la atención al cliente en particular, comprendiendo cómo desde la empatía se puede mejorar la relación con el cliente.

1.1. ¿Qué es calidad?

- 1.1.1. La calidad en la atención al cliente.
- 1.1.2. Tipos de calidad en función del foco de atención:
 - 1.1.2.1. Calidad del servicio.
 - 1.1.2.2. Calidad de la atención.
 - 1.1.2.3. Satisfacción del cliente.
 - 1.1.2.4. Planificación y organización de la atención al cliente.
- 1.1.3. Criterios para definir los indicadores de calidad en la atención al cliente.

1.2. La importancia de las perspectivas en la calidad en la atención al cliente:

- 1.2.1. El cliente interno y el cliente externo.
- 1.2.2. La atención al cliente: principios, estrategias y sistemas.
- 1.2.3. Los trabajadores y la atención al cliente.
- 1.2.4. Costes de no dar una adecuada atención al cliente.

1.3. La empatía:

- 1.3.1. El éxito de la atención al cliente.
- 1.3.2. Cómo entender al cliente sin entrar en la pena.
- 1.3.3. Actitudes que favorecen la empatía con el cliente.

→ MÓDULO 2. La importancia de la comunicación en la gestión de quejas y reclamaciones

12 horas

El saber comunicar constituye una de las claves por excelencia en la atención al cliente, en la prestación de un servicio. Si queremos alcanzar con éxito nuestros objetivos es fundamental una buena comunicación con el cliente. La comunicación pone en nuestra mano todas las herramientas necesarias para llegar a nuestro cliente de una manera satisfactoria.

2.1. Objetivos y estrategias de la comunicación:

- 2.1.1. Qué es comunicar.

Contenido del curso

- 2.1.2. La importancia del mensaje a transmitir.
- 2.1.3. A quién lo queremos transmitir.
- 2.1.4. Cómo lo queremos transmitir.

2.2. Elementos clave del proceso comunicativo:

- 2.2.1. Elementos humanos:
 - 2.2.1.1. Tipología de personas.
- 2.2.2. Gestión de las emociones.
- 2.2.3. Canales:
 - 2.2.3.1. El cara a cara.
 - 2.2.3.2. El teléfono.
 - 2.2.3.3. La videoconferencia.
 - 2.2.3.4. La carta formal.
 - 2.2.3.5. La influencia de las nuevas tecnologías.
- 2.2.4. La importancia del mensaje.

2.3. La escucha activa:

- 2.3.1. ¿Cómo debemos escuchar?
- 2.3.2. Los niveles de la escucha activa y su relevancia.
- 2.3.3. La comunicación no verbal:
 - 2.3.3.1. El tono, timbre y volumen de la voz.
 - 2.3.3.2. La expresión facial.
 - 2.3.3.3. Los gestos.

2.4. La relevancia de la reformulación:

- 2.4.1. Por qué reformular.
- 2.4.2. La reformulación positiva.

→ MÓDULO 3. Técnicas de persuasión

12 horas

Nuestra capacidad de persuasión puede ayudarnos a conseguir más y mejores resultados que ninguna otra habilidad que desarrollemos como vendedores de nuestro servicio. Es de suma importancia crear campañas que sean objetivas y que, en realidad, creen un impacto positivo en la mente de los clientes.

3.1. Objetivos y estrategias de la persuasión:

- 3.1.1. Persuasión vs influencia.
- 3.1.2. Persuadir a partir de los valores:
 - 3.1.2.1. El autocontrol y cómo gestionarlo.
 - 3.1.2.2. Cómo crear impacto en el cliente.

Contenido del curso

3.1.2.3. La integridad como base de interacción.

3.1.3. Cómo conseguir persuadir al cliente.

3.2. Importancia de los valores empresariales:

3.2.1. Por qué alinear los valores de empresa a la gestión de reclamaciones.

3.2.2. Cómo debemos alinear los objetivos empresariales en la gestión de reclamaciones.

3.3. Elementos a tener en cuenta en cada una de las situaciones:

3.3.1. Actitud:

3.3.1.1. Qué es un líder en la atención al cliente.

3.3.2. Aptitud:

3.3.2.1. Las competencias necesarias.

3.3.3. Motivación:

3.3.3.1. La motivación en la atención al cliente.

→ MÓDULO 4. Cómo alcanzar la satisfacción del cliente

12 horas

Evaluar la satisfacción del cliente es un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y con ello ayudar a crear una cultura de mejora continua en la gestión del cliente. Este módulo facilita herramientas para transformar a un cliente insatisfecho en un cliente fidelizado.

4.1. Criterios de medición:

4.1.1. ¿Por qué evaluar la satisfacción del cliente?

4.1.2. Métodos y técnicas:

4.1.2.1. Autodiagnóstico del volumen y gestión de las quejas.

4.1.2.2. Modelos de tratamiento de reclamaciones en sus distintos formatos.

4.1.2.3. Cómo realizar una auditoría de quejas.

4.2. Comportamientos del cliente insatisfecho:

4.2.1. Comportamientos del cliente.

4.2.2. La respuesta asertiva para relacionarse con el cliente.

4.2.3. Cómo llegar a gestionar situaciones de conflicto.

4.3. Cómo fidelizar al cliente insatisfecho:

4.3.1. La gestión del cambio aplicada a la fidelización:

4.3.1.1. Cómo gestionar un proceso de cambio.

4.3.1.2. Principales resistencias al cambio.

Contenido del curso

- 4.3.2. Habilidades principales para gestionar el cambio.
- 4.3.4. Plan de fidelización.



Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Gestión eficaz de Quejas y Reclamaciones han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

→ Neus Andanuche

Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma de Barcelona, Máster especializado en RRHH por la Escuela de Alta Dirección y Administración de Barcelona y Postgrado de Desarrollo Directivo por la Universidad Oberta de Catalunya. Co-Active Coach por Augere Foundation y The Coaches Training Institute (CTI).

Life & Executive Coach y Formadora en habilidades directivas en modalidad presencial y on-line. Consultora de la Universitat Oberta de Catalunya en el área de Recursos Humanos.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Gestión eficaz de Quejas y Reclamaciones**. Para ello, deberá haber realizado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

