

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 7 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Comprensión de Quejas y Reclamaciones: Desarrollar una comprensión profunda de las quejas y reclamaciones como oportunidades de mejora.  
Habilidades de Escucha Activa: Mejorar las habilidades de escucha para entender completamente las preocupaciones del cliente.  
Resolución Efectiva: Capacitar en la identificación y aplicación de estrategias efectivas para resolver quejas y reclamaciones.  
Manejo Emocional: Desarrollar habilidades para manejar emociones, tanto propias como del cliente, en situaciones de quejas.  
Comunicación Clara y Empática: Mejorar la comunicación, garantizando claridad y empatía en la respuesta a quejas y reclamaciones.  
Prevención de Quejas Futuras: Implementar prácticas que prevengan la recurrencia de quejas y reclamaciones.  
Cierre Positivo: Aprender a cerrar casos de quejas de manera positiva, satisfaciendo al cliente cuando sea posible.

### CONTENIDOS

Módulo 1: La Atención de Quejas y Reclamaciones:  
Definición y importancia.  
Cambio de perspectiva: quejas como oportunidades.

Módulo 2: Habilidades de Escucha Activa:  
Técnicas para escuchar y comprender completamente.  
Importancia de la empatía.

Módulo 3: Resolución Efectiva de Quejas:  
Identificación de soluciones.  
Implementación de medidas correctivas.

Módulo 4: Manejo Emocional:  
Estrategias para manejar emociones propias y del cliente.  
Importancia del control emocional.

Módulo 5: Comunicación Clara y Empática:  
Desarrollo de mensajes claros y comprensibles.  
Uso de un lenguaje empático y positivo.

Módulo 6: Prevención de Quejas Futuras:  
Análisis de causas raíces.  
Implementación de medidas preventivas.

Módulo 7: Cierre Positivo:  
Estrategias para cerrar casos de quejas de manera positiva.

# BY URBIOLA

Fomento de la satisfacción del cliente.

Módulo 8: Estudio de Casos Prácticos:  
Aplicación de conocimientos a situaciones del mundo real.  
Desarrollo de habilidades prácticas.