

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.