Gestión de quejas y reclamaciones

REF: K421
HORAS: 28 horas lectivas
HORAS: 07 horas prácticas

OBJETIVOS

Con este curso el alumno aprenderá a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas más habituales que motivan esas quejas y cómo resolverlas en función del motivo de la reclamación. Partiendo del análisis de los motivos de insatisfacción del cliente y la medición de la misma, se profundiza en el modo de gestionar estas situaciones de manera óptima y enfocada a la obtención de los mejores resultados de cara al mejor servicio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con este módulo el alumno aprenderá a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas más habituales que motivan esas quejas y cómo resolverlas en función del motivo de la reclamación. Partiendo del análisis de los motivos de insatisfacción del cliente y la medición de la misma, se profundiza en el modo de gestionar estas situaciones de manera óptima y enfocada a la obtención de los mejores resultados de cara al mejor servicio.

Orientar la gestión de la empresa hacia el cliente

Explicaciones y enfoques que nos ayudarán a conseguir una atención de calidad hacia el cliente de calidad, evitando situaciones que motiven quejas o reclamaciones. Así como el mantenimiento de clientes y acciones encaminadas a mejorar la captación de los mismos.

1. Introducción. 2. Enfoque hacia el cliente. 3. Cliente y calidad. 4. Calidad del servicio: calidad en la atención al cliente. 5. Mantenimiento y captación de clientes. 6. Resumen.

Cómo alcanzar la satisfacción del cliente

Una forma importante para evitar situaciones incomodas para nuestros clientes, es escucharles y conocerles, saber qué quieren y qué esperan. Será importante conocer los beneficios de la satisfacción del cliente, la reacción de los clientes ante nuestro servicio y las expectativas que tienen de sus proveedores.

1. Introducción. 2. Beneficios de la satisfacción del cliente. 3. Niveles de satisfacción. 4. Cómo se forman las expectativas de los clientes. 5. La satisfacción del cliente y calidad. 6. Resumen.

Medir la satisfacción

Para obtener el mayor partido posible de la información que nos facilitan los clientes es importante trabajar con un modelo de evaluación de la satisfacción. Diferentes técnicas de investigación, encuestas, etc. nos ayudarán a medir la satisfacción de nuestros clientes.

1. Introducción. 2. Modelo de evaluación de la satisfacción del cliente. 3. Técnicas de investigación. 4. Elaboración de encuestas: consulta con el cliente. 5. Resumen.

La ausencia de reclamaciones no implica la ausencia de clientes

El curso muestra en este apartado la relación existente entre la ausencia de reclamaciones y el servicio que se está prestando al cliente. Así como los motivos que explican la ausencia de reclamaciones, con el objetivo de aprender a gestionar cualquier tipo de situación relacionada con este hecho.

1. Introducción. 2. Las quejas y el cliente. 3. ¿Por qué no reclaman los clientes? 4. Resumen.

Comportamiento del cliente insatisfecho

Conocer cómo es el cliente y cómo puede comportarse ante una situación de insatisfacción es fundamental para resolver el problema. En este apartado se detallan las causas posibles de insatisfacción, cómo afecta esa insatisfacción en nuestro cliente, y situaciones difíciles que puedan ocasionarse de cara al cliente.

1. Introducción. 2. Comportamiento del cliente insatisfecho. 3. Causas de insatisfacción. 4. Carácterísticas generales del cliente insatisfecho. 5. Clientes y situaciones difíciles. 6. Resumen.

El nuevo altavoz: internet

La gestión de quejas y reclamaciones y, especialmente, la opinión que tiene el cliente sobre nosotros y nuestro servicio, tiene actualmente en internet un lugar destacado para su desarrollo. Por ello, es clave conocer internet y las posibilidades que en este ámbito nos puede aportar la red de redes, a nosotros y a nuestros clientes.

1. Introducción. 2. Historia de internet. 3. Internet como medio de promoción y publicidad. 4. La opinión del cliente e internet. 5. Resumen.

Reclamaciones ¿Para qué sirven?

Las situaciones de insatisfacción de los clientes se materializan en las reclamaciones. Debemos conocer la utilizad de las quejas y reclamaciones, así como su tipología y su relación con un servicio de calidad enfocado al cliente.

1. Introducción. 2. Utilidad de las quejas y reclamaciones. 3. Las quejas y reclamaciones y la calidad. 4. Tipos de quejas y reclamaciones. 5. Resumen.

¿Quién tiene que atender las quejas y reclamaciones?

Los procesos para la gestión óptima de las quejas y reclamaciones de los clientes. Cómo debe funcionar un servicio de atención al cliente, qué estructura debe seguirse y qué recursos humanos deben destinarse.

1. Introducción. 2. Servicio de atención al cliente. 3. Personal en contacto con los clientes y reclamantes. 4. Decálogo de la atención al cliente. 5. Resumen.

Actitud del personal ante una queja

La comunicación interpersonal es fundamental en la gestión de quejas y reclamaciones, por ello es importante conocer las diferentes estrategias o técnicas específicas para una comunicación exitosa, saber tratar a los clientes disgustados, utilizar correctamente la comunicación no verbal o disponer de la actitud personal adecuada para el mejor resultado.

1. Introducción. 2. El proceso de comunicación. 3. Estrategias o técnicas específicas para una comunicación exitosa. 4. Comunicación no verbal. 5. Presentación y actitud personal. 6. Trato con clientes disgutados. 7. Resumen.

Tratamiento personalizado: la llamada del directivo

Saber gestionar el trato personalizado a través de la llamada del directivo, con una correcta proyección del directivo utilizando todas las opciones de la comunicación en una gestión de la incidencia a través del teléfono.

1. La llamada del directivo. 2. Acceso al directivo. 3. La proyeccion del directivo. 4. La comunicación telefónica. 5. Quejas telefónica: tratamiento. 6. Resumen.

Cómo convertir una queja en un cliente fiel

Una correcta gestión de una queja o reclamación convierte a un cliente insatisfecho en un cliente fiel. Las situaciones de crisis de satisfacción pueden suponer una oportumnidad para demostrar a nuestros cliente que el servicio que está obteniendo es el óptimo y deseado por él. En este apartado final se aborda la recuperación de clientes insatisfechos y el tratamiento de quejas y reclamaciones.

1. Introducción. 2. Recuperación de clientes insatisfechos. 3. Tratamiento de quejas y reclamaciones. 4. Resumen

CONSOLIDACIÓN

En este módulo aprenderá a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones de los clientes en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas mas habituales que motivan esas quejas y como resolverlas en función del motivo de la reclamación.

La calidad en la atención al cliente

Ejemplos que nos ayudan a conseguir una atención al cliente de calidad que nos evitarán quejas y reclamaciones.

1. Para no imitar. 2. Lo que debe ser. 3. El cliente es una persona y como tal, merece lo mejor. 4. Cómo detectar oportunidades de servicio por medio de los clientes.

La comunicación como clave en la gestión de quejas y reclamaciones

En esta lección aprendemos como mejorar nuestro servicio de atención al cliente, centrandonos en la escucha de las quejas, las distintas reclamaciones que podremos encontrar y tendremos teoría y práctica de las transacciones comunicacionales.

1. Saber escuchar. 2. Saber escuchar a los clientes. 3. ¿Qué son las transacciones? .4. Las transacciones en las relaciones interpersonales. 5. ¿Cómo actúan los clientes insatisfechos? 6. ¿Cómo pueden ser las objeciones, quejas o reclamaciones?

Técnicas de comunicación persuasiva en 'contacto telefónico' y 'cara a cara'

En esta lección aprendemos como mejorar nuestro servicio de atención al cliente, centrandonos en la escucha de las quejas, las distintas reclamaciones que podremos encontrar y tendremos teoría y práctica de las transacciones comunicacionales.

1. Reglas para la Comunicación Telefónica. 2. La toma de Pedidos Por Teléfono. 3. Como tratar las Quejas Telefónicas. 4. Cómo Establecer el Contacto en el Inicio de la Conversación. 5. Frases y Palabras que conviene usar en el Nudo de la Conversación. 6. El Final de la Conversación. 7. Las Causas Que Pueden Disgustar. 8. Como Proceder con Clientes Disgustados para Evitar la Escalada del Conflicto. 9. Como Calmar Clientes Disgustados.