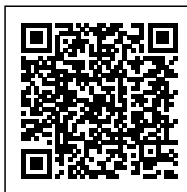
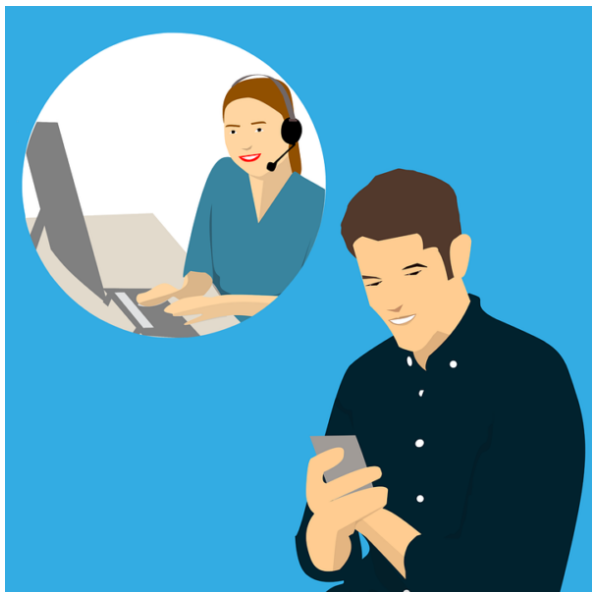


ADMISIÓN DE RECLAMACIONES



SKU: 4805EC

Horas: 10

OBJETIVOS

Reconocer diferentes aspectos relativos a la gestión de quejas y sugerencias de los clientes.

Conocer los rasgos de la reclamación según la ISO 10002.

Identificar las Hojas de Reclamaciones.

Distinguir distintos aspectos relacionados con la fidelización del cliente.

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

UNIDAD 1. Gestión de quejas y sugerencias.

- Definición y objetivo.
- Responsabilidades.
- Quejas y sugerencias de clientes.
- Otros procedimientos de tratamientos de quejas.
- Cuestionarios.
- Evaluación y revisión.
- Pautas para la gestión de quejas y reclamaciones.
- Nuevas herramientas. Las web 2.0.

UNIDAD 2. La reclamación según la iso 10002.

- Definición.
- Principios y directrices.
- Esquema general para la gestión de reclamaciones.
- Planificación y diseño.
- Realización del proceso de gestión de reclamaciones.
- Mantenimiento y mejora.

UNIDAD 3. Las hojas de reclamaciones.

- Cómo son las hojas de reclamaciones.
- Cartel informativo.
- El proceso.

UNIDAD 4. Fidelización del cliente.

- Qué saben los hoteles sobre sus clientes.
- CRM. Fidelización y retención de clientes.