ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

SKU: 0353_V2

Horas: 40

OBJETIVOS

APRENDER A UTILIZAR LAS QUEJAS COMO INSTRUMENTO ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR EL NEGOCIO DE LA EMPRESA, CONOCER LAS TÉCNICAS MÁS APROPIADAS PARA UNA EFICAZ GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS Y PODER EMPLEARLAS COMO MODO DE ACERCAMIENTO A LOS CLIENTES, DESARROLLAR UNA POLÍTICA FAVORABLE A LA RECEPCIÓN DE QUEJAS COMO MEDIO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO QUE SE PRESTA,

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

Tema 1. El proceso de comunicación.
1.1. El proceso de comunicación y sus elementos
1.2. Elementos de gran relevancia en la Comunicación Oral
1.3. Fases del proceso de Comunicación.
1.4. El mensaje.
1.5. Filtros en el proceso
1.6. La comprensión.
1.7. La escucha.
1.8. Proceso de la comunicación

1.9. La comunicación Verbal
1.10. La comunicación No Verbal.

Tema 2. Tipología de clientes.
2.1. Pérdidas de clientes
2.2. Tipos de clientes
2.3. ¿Qué necesita el cliente?.
2.4. Calidad en la atención al cliente.
2.5. Atención al cliente dentro del Mercado
2.6. Entrevistas

Tema 3. Servicio de atención al cliente.
3.1. El servicio de atención al cliente
3.2. Servicio al cliente y calidad total.
3.3. Calidad del servicio. satisfacción del cliente y comportamiento postcompra
3.4. La insatisfacción postcompra
3.5. Aptitudes hacia los clientes.
3.6. Solución a los problemas
3.7. Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones. quejas y sugerencias.
3.8. Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.
3.9. Una buena relación con el cliente
3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.
3.11. Habilidades en relación con la inteligencia emocional.
3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

Tema 4. El consumidor.
4.1. El consumidor.
4.2. Consejos para el consumidor
4.3. Derechos del consumidor.
4.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
4.5. ¿cómo ejercer los derechos del consumidor?

Tema 5. Quejas y sugerencias.
5.1. Introducción
5.2. ¿Qué es una queja?
5.3. Pasos a realizar ante las quejas
5.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
5.6. Contestación de las quejas
5.7. Creación de un mayor número de quejas: Teléfonos gratuitos
5.8. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas
5.9. Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

Tema 6. Las reclamaciones.
6.1. Introducción.

6.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
6.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?.
6.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
6.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
6.6. Competencias.
6.7. Infracciones y sanciones.
6.8. El arbitraje como alternativa.
6.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
6.10. El convenio y el procedimiento

Tema 7. Las reclamaciones por Vía judicial.
7.1. Introducción.
7.2. El juicio y su finalidad
7.3. Negociar y resolver conflictos
7.4. Comparecencia. conciliación preprocesal. presentación de la demanda. citación y desarrollo de la vista
7.5. Sentencia.
7.6. Concepto de daño moral.