



## GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### OBJETIVOS

Conocer técnicas para 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.

### CONTENIDOS

#### Gestión de quejas y reclamaciones

Orientar la gestión de la empresa hacia el cliente

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

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

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

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

Comportamiento del cliente insatisfecho

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

El nuevo altavoz: internet

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?

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?

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

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 disgustados.
7. Resumen.

Tratamiento personalizado: la llamada del directivo

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

Cómo convertir una queja en un cliente fiel

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

### Consolidación

La calidad en la atención al cliente

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

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'

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.