



## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.
- Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.
- Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de la calidad del servicio
- 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
- 1.4. Comunicación del servicio
- 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

#### 2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de comunicación
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
- 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
- 2.5. Cómo comunicar eficazmente
- 2.6. El lenguaje verbal
- 2.7. La escucha activa
- 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

#### 3. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 3.1. Introducción
- 3.2. Recursos para atender las reclamaciones
- 3.3. Las reclamaciones son una oportunidad
- 3.4. Cómo actuar ante una reclamación
- 3.5. Reacciones del personal
- 3.6. Tratamiento de las reclamaciones por teléfono

#### 4. HOJAS DE RECLAMACIONES

- 4.1. Hojas de reclamaciones
- 4.2. Tramitación de las reclamaciones
- 4.3. Sistema Arbitral de Consumo