ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

SKU: EVOL-3312-VTP-A | **Categorías:** Atención al Cliente, COMERCIO Y MARKETING, Comercio y Marketing

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 75

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Atención Eficaz de quejas y reclamaciones

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.

Contenidos

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. 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?.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

¡Bienvenido al curso online de Atención Eficaz de quejas y reclamaciones! ¿Estás listo para convertirte en un experto en resolver conflictos y satisfacer a tus clientes incluso en las situaciones más desafiantes? Este programa educativo te enseña las herramientas y estrategias necesarias para gestionar eficazmente las preguntas y reclamos, convirtiendo cada situación negativa en una oportunidad para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la reputación de tu empresa.

En este curso, aprenderás a identificar las necesidades y expectativas de los clientes insatisfechos, a comunicarte de manera empática y asertiva, a gestionar el conflicto de forma constructiva y encontrar soluciones creativas y satisfactorias para ambas partes. Descubrirás técnicas de negociación, resolución de problemas y gestión emocional que te permitirán abordar cualquier situación conflictiva con confianza y profesionalismo.

Además, conocerás las mejores prácticas en atención al cliente, los principios de calidad en el servicio y las estrategias para prevenir futuras quejas y reclamaciones. Antes de poder utilizar herramientas digitales para una gestión efectiva de los procesos de atención al cliente, esto asegurará la satisfacción del cliente e implementará procesos más continuos y de post-atenuación.

Al finalizar el curso, queda preparado para una situación específica o reclamo con seguridad y eficiencia, convirtiéndote y una referente atención al cliente dentro de tu organización. ¡No pierdas la oportunidad de potenciar tus habilidades en la gestión de conflictos y mejorar la experiencia del cliente con este completo curso online! ¡Inscríbete ahora y comienza a transformar los desafíos en oportunidades!

Tal vez te interese este curso: CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

O quizá este otro: Atención al cliente/consumidor en inglés

Síguenos en: Instagram