

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Aprender a identificar las causas subyacentes de las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para manejar las emociones y resolver problemas.
- Aprender a utilizar técnicas de negociación y resolución de conflictos para llegar a acuerdos satisfactorios.
- Aprender a manejar las quejas y reclamaciones de manera profesional y ética.
- Conocer las leyes y regulaciones relacionadas con las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar estrategias para prevenir futuras quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

Tratamiento de quejas y reclamaciones

UNIDAD - Sugerencia, queja, reclamación y denuncia

- Diferencias y consecuencias

UNIDAD - Por que reclaman los clientes

- Por que reclaman los clientes
- La actitud de los clientes
- Tipología de clientes
- Tipos de clientes
- Tipología de reclamaciones
- Reclamaciones de precio
- Reclamaciones de calidad
- Reclamaciones sobre el servicio
- Reclamaciones técnicas
- Reclamaciones sobre personal y atención
- Convertir al cliente descontento en socio

UNIDAD - Anticiparse a las reclamaciones

- Anticiparse a las reclamaciones
- Como anticiparse a las reclamaciones
- Como evitar las reclamaciones

UNIDAD - Que es la gestión de quejas y reclamaciones

- Que es la gestión de quejas y reclamaciones
- Cultura de calidad
- Proceso de gestión de quejas y reclamaciones
- Como tratar quejas y reclamaciones verbales
- Como tratar quejas y reclamaciones no verbales
- Como tratar comentarios en redes sociales

Reclamaciones oficiales | info@criteria.es | MAD: 91 571 21 39 | BCN: 93 265 26 77

UNIDAD - Gestión eficaz de quejas y reclamaciones

- Sistema de quejas y reclamaciones
 - La queja como oportunidad de mejora
-

UNIDAD - Normativa de proteccion al consumidor

- Normativa española de protección al consumidor
- Derechos de los consumidores
- Omic
- Resolución extrajudicial de reclamaciones
- Sistema arbitral de consumo