

Atención a las reclamaciones



Objetivos

Conocer las técnicas y recursos para la atención y la gestión de las reclamaciones que le permitirán detectar las incidencias relacionadas con sus productos y servicios y tratarlas de la manera más eficaz para mantener satisfechos a sus clientes y usuarios. Introducirse en la comprensión y la práctica de la teoría asertiva de la comunicación como método de atención de reclamaciones teniendo en cuenta el tipo de actitud necesaria para una correcta empatía con el interlocutor. Proyectar una imagen positiva de la organización y aumentar la confianza de los consumidores de esos servicios y usuarios. Conocer las reglas básicas que debe seguir el departamento de reclamaciones para tratar las quejas y las fases que hay que seguir en el proceso de atención de reclamaciones. Tener conocimientos sobre los aspectos clave de una política de quejas y reclamaciones para ser aplicada en los departamentos correspondientes y medir la calidad del servicio.

Contenidos y estructura del curso

1. Quejas y reclamaciones en las organizaciones.
2. Comunícate con eficacia. Aumenta tu eficacia en situaciones conflictivas.
3. Cómo hacer frente a una reclamación.
4. Teoría de la asertividad.
5. Comportamiento asertivo.
6. Técnicas asertivas ante quejas y reclamaciones.
7. Claves para la atención telefónica.
8. Las 12 claves de la gestión óptima de las reclamaciones y quejas.

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

