

Gestión de quejas y reclamaciones (v6)



Objetivos

Con este curso el alumno aprenderá a 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. Partiendo del análisis de los motivos de insatisfacción del cliente y la medición de la misma, se profundiza en el modo de gestionar estas situaciones de manera óptima y enfocada a la obtención de los mejores resultados de cara al mejor servicio.

Contenidos y estructura del curso

Gestión de quejas y reclamaciones

- Orientar la gestión de la empresa hacia el cliente.
- Cómo alcanzar la satisfacción del cliente.
- Medir la satisfacción.
- La ausencia de reclamaciones no implica la ausencia de clientes.
- Comportamiento del cliente insatisfecho.
- El nuevo altavoz: internet.
- Reclamaciones ¿Para qué sirven?
- ¿Quién tiene que atender las quejas y reclamaciones?
- Actitud del personal ante una queja.
- Tratamiento personalizado: la llamada del directivo.
- Cómo convertir una queja en un cliente fiel.

Metodología

En Criteria 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 Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

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

Blog de Criteria

