

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Aprender a identificar las causas subyacentes de las quejas y reclamaciones.
- Desarrollar habilidades de comunicacion efectiva para manejar las emociones y resolver problemas.
- Aprender a utilizar tecnicas de negociacion y resolucion de conflictos para llegar a acuerdos satisfactorios.
- Aprender a manejar las quejas y reclamaciones de manera profesional y etica.
- 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, reclamacion y denuncia

- Diferencias y consecuencias

UNIDAD - Por que reclaman los clientes

- Por que reclaman los clientes
- La actitud de los clientes
- Tipologia de clientes
- Tipos de clientes
- Tipologia de reclamaciones
- Reclamaciones de precio
- Reclamaciones de calidad
- Reclamaciones sobre el servicio
- Reclamaciones tecnicas
- Reclamaciones sobre personal y atencion
- 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 gestion de quejas y reclamaciones

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

UNIDAD - Gestion eficaz de quejas y reclamaciones

- Gestion eficaz de quejas y reclamaciones
- Consejos
- Actitud ante el error
- Sistema de quejas y reclamaciones
- La queja como oportunidad de mejora

UNIDAD - Normativa de proteccion al consumidor

- Normativa espagnola de proteccion al consumidor
- Derechos de los consumidores
- Omic
- Resolucion extrajudicial de reclamaciones
- Sistema arbitral de consumo