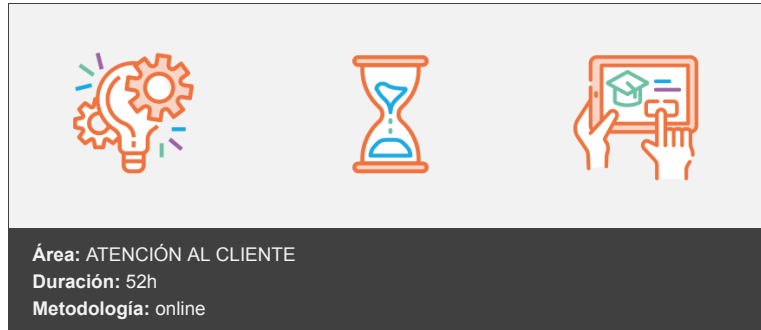


criteria

Atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones



Objetivos

- Adquirir nociones generales sobre mercadotecnia, así como del funcionamiento de los distintos mercados.
- Comprender los distintos componentes que conforman el mercado: el producto, el cliente y el vendedor.
- Identificar las características generales de la atención al cliente, así como las fases y procesos que nos ayudan a llevarlo a cabo de una forma eficiente.
- Aprender las técnicas de vanguardia que poder aplicar a nivel profesional y que ayuden a mejorar la calidad en el servicio al cliente.
- Conocer los estilos de comunicación válidos y eficaces en la relación con el cliente, identificando también aquellos no deseables.
- Conocer los fundamentos básicos en la atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en el ámbito del consumo.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una mediación eficaz y también en ser capaz de realizar un arbitraje óptimo de consumo.
- Establecer un procedimiento para mejora continua en la comunicación con nuestros clientes que fomente la fidelización de los mismos.

Contenidos y estructura del curso

1ª PARTE: ATENCIÓN AL CLIENTE

BLOQUE 1: NOCIONES DE MERCADOTECNIA

INTRODUCCIÓN

EL MERCADO

- ¿Qué es el mercado?
- Tipos de mercado y características.
- Mercado y oportunidades de marketing.

EL PRODUCTO

- Concepto y tipos de producto.
- Dimensiones del producto.
- Ciclo de vida del producto.
- Posicionamiento del producto.

EL CLIENTE

- Características y comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compra.
- Factores del proceso general de decisión de compra.

EL VENDEDOR

- Características.

- Tipos de vendedor.
- Cualidades de un vendedor.

BLOQUE 2: LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CONCEPTOS BÁSICOS

- Principios de la atención al cliente.
- Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- La importancia de la atención al cliente.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- Indicadores de satisfacción al cliente.
- El profesional de la atención al cliente.

FASES DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- La acogida de los clientes.
- La escucha y empatía en la atención al cliente.

BLOQUE 3: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN:

- Descripción.
- Niveles de comunicación.
- Elementos principales.
- Elementos que favorecen y dificultan la comunicación.

COMUNICACIÓN NO VERBAL:

- Descripción.
- Elementos generales.

2ª PARTE: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD 1: Consultas, reclamaciones y quejas

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
- Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias.
- Título punto en la plataforma: “Documentación y procedimiento de recogida de quejas”
- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Proceso de Tramitación y gestión de una reclamación.
- Título punto en la plataforma: “Normativa reguladora y proceso de gestión de una reclamación”
- Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
- La actuación administrativa y los actos administrativos.

UNIDAD 2: Mediación y arbitraje

- Conceptos y características.
- La mediación.
- El arbitraje de consumo.
- Procedimientos de arbitraje en consumo - I
- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

UNIDAD 3: Comunicación con los clientes

- Conceptos.
- Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones.
- Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones.
- Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

UNIDAD 4: Negociación y resolución de quejas y reclamaciones

- Objetivos en la negociación de una reclamación.
- Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- Caracterización del proceso de negociación.
- Planes de negociación.

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

