|  |
| --- |
| Logo Solucion |

|  |
| --- |
| Curso On Line |

|  |
| --- |
| **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.  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. |

|  |
| --- |
| **Temario:** |
| 1 - Quejas y reclamaciones en las organizaciones  2 - Comunícate con eficacia  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 |