

## **SIGMA-CH-33**

**CURSO:** *TRATAMIENTO EFECTIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS* **DURACIÓN:** 16 horas

### **DIRIGIDO A:**

Personal cuya responsabilidad es la Atención al Cliente y los considere como el activo más importante para su negocio

### **OBJETIVO DEL CURSO:**

Dotar al participante de los conocimientos que le permitan brindar una optima atención a los clientes que presentan Quejas y Reclamos.

### **CONTENIDO DEL CURSO:**

1. La Queja. El Reclamo
2. Fórmulas y técnicas para recibir las quejas y reclamos
3. Métodos que se pueden utilizar para comunicarse con los clientes
4. ¿Qué esperan los clientes ante una queja?
5. ¿Qué hacemos con las quejas de nuestros clientes?
6. Ciclo negativo del trato inadecuado de las quejas y reclamos
7. Políticas de receptividad de las quejas
8. ¿Qué significa orientarse hacia el servicio?
9. Errores que no se deben cometer ante una queja o reclamo
10. Manejo de las quejas y reclamos de los clientes internos
11. Competencias que permiten un óptimo tratamiento de las quejas y reclamos
12. Indagar y escuchar efectivamente. ¿Qué tipo de oyente es usted?
13. Manejo de las emociones. Inteligencia emocional
14. ¿Cómo influyen las emociones en el trabajo?
15. Consejos para llevarse mejor con las personas que le rodean
16. Las 7 S
17. Benchmarking
18. Motivación. Ética
19. Influencia del estrés en el manejo de quejas y reclamos
20. ¿Cómo mantener el estrés bajo control?

### **METODOLOGÍA:**

Exposición del facilitador con la incorporación activa de los participantes en las estrategias de aprendizaje

### **RECURSOS AUDIOVISUALES:**

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1. Pizarra. | 2. Video-Beam |
| 3. Videos.  | 4. Computador |