

TITULO: ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

HORAS: 80

OBJETIVOS:

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

CONTENIDOS:

UD1. El proceso de comunicación

- 1.1 El proceso de comunicación y sus elementos
- 1.2 Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
- 1.3 Fases del proceso de comunicación.
- 1.4 El mensaje.
- 1.5 Filtros en el proceso
- 1.6 La comprensión.
- 1.7 La escucha.
- 1.8 Proceso de la comunicación
- 1.9 La comunicación verbal
- 1.10 La comunicación no verbal.

UD2. Tipología de clientes

- 2.1 Pérdidas de clientes
- 2.2 Tipos de clientes
- 2.3 ¿qué necesita el cliente?.
- 2.4 Calidad en la atención al cliente.
- 2.5 Atención al cliente dentro del mercado
- 2.6 Entrevistas

UD3. Servicio de atención al cliente

- 3.1 El servicio de atención al cliente
- 3.2 Servicio al cliente y calidad total.
- 3.3 Calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento postcompra
- 3.4 La insatisfacción postcompra

- 3.5 Aptitudes hacia los clientes.
- 3.6 Solución a los problemas
- 3.7 Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- 3.8 Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.
- 3.9 Una buena relación con el cliente
- 3.10 Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.
- 3.11 Habilidades en relación con la inteligencia emocional.
- 3.12 Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

UD4. El consumidor

- 4.1 El consumidor.
- 4.2 Consejos para el consumidor
- 4.3 Derechos del consumidor.
- 4.4 Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 4.5 ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

UD5. Quejas y sugerencias

- 5.1 Introducción
- 5.2 ¿Qué es una queja?
- 5.3 Pasos a realizar ante las quejas
- 5.4 Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 5.5 El tratamiento de las quejas y la recogida de información
- 5.6 Contestación de las quejas
- 5.7 Creación de un mayor número de quejas: teléfonos gratuitos
- 5.8 Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas
- 5.9 Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
- 5.10 Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

UD6. Las reclamaciones

- 6.1 Introducción.
- 6.2 ¿qué son las hojas de reclamaciones?
- 6.3 ¿cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?.
- 6.4 ¿cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 6.5 Claves para realizar las cartas de reclamaciones
- 6.6 Competencias.
- 6.7 Infracciones y sanciones.
- 6.8 El arbitraje como alternativa.
- 6.9 El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 6.10 El convenio y el procedimiento

UD7. Las reclamaciones por vía judicial

- 7.1 Introducción.
- 7.2 El juicio y su finalidad
- 7.3 Negociar y resolver conflictos

7.4 Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista

7.5 Sentencia.

7.6 Concepto de daño moral.