



Descripción Con este curso aprenderá a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones de los clientes en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas mas habituales que motivan esas quejas y como resolverlas en función del motivo de la reclamación

Nº Lecciones 3

Horas de teoría 6

Contenido

Gestión de Quejas y Reclamaciones

Con este curso aprenderá a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones de los clientes en distintas situaciones. Se le enseñarán las causas mas habituales que motivan esas quejas y como resolverlas en función del motivo de la reclamación

1. La calidad en la atención al cliente

Ejemplos que nos ayudan a conseguir una atención al cliente de calidad que nos evitarán quejas y reclamaciones.

2. La comunicación como clave en la gestión de quejas y reclamaciones

En esta lección aprendemos como mejorar nuestro servicio de atención al cliente, centrandonos en la escucha de las quejas, las distintas reclamaciones que podremos encontrar y tendremos teoría y práctica de las transacciones comunicacionales.

3. Técnicas de comunicación persuasiva en 'contacto telefónico' y 'cara a cara'

Normas básicas para la atención de clientes al teléfono, toma de pedidos y tratamiento de quejas por este medio. También conoceremos las distintas partes de una conversación y la mejor forma de dominarla. Como último punto trataremos la forma de proceder con clientes disgustados.