

Atención eficaz de quejas y reclamaciones

AF: 40068

OBJETIVO

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estrategico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las tecnicas mas apropiadas para una eficaz gestion de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una politica favorable a la recepcion de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

ÍNDICE

Tema 1. El proceso de comunicacion 1.1. El proceso de comunicacion y sus elementos 1.2. Elementos de gran relevancia en la comunicacion oral 1.3. Fases del proceso de comunicacion. 1.4. El mensaje. 1.5. Filtros en el proceso 1.6. La comprension. 1.7. La escucha. 1.8. Proceso de la comunicacion 1.9. La comunicacion verbal 1.10. La comunicacion no verbal.

Tema 2. Tipologia de clientes 2.1. Perdidas de clientes 2.2. Tipos de clientes 2.3. ¿Qué necesita el cliente? 2.4. Calidad en la atencion al cliente. 2.5. Atencion al cliente dentro del mercado 2.6. Entrevistas

Tema 3. Servicio de atencion al cliente 3.1. El servicio de atencion al cliente 3.2. Servicio al cliente y calidad total. 3.3. Calidad del servicio, satisfaccion del cliente y comportamiento postcompra 3.4. La insatisfaccion postcompra 3.5. Aptitudes hacia los clientes. 3.6. Solucion a los problemas 3.7. Programa de mejora en la gestion de las reclamaciones, quejas y sugerencias. 3.8. Bases del buen resultado a traves de la relacion con los clientes. 3.9. Una buena relacion con el cliente 3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona. 3.11. Habilidades en relacion con la inteligencia emocional. 3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

Tema 4. 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 autonomicos de proteccion. 4.5. ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

Tema 5. Quejas y sugerencias 5.1. Introduccion 5.2. ¿Qué es una queja? 5.3. Pasos a realizar ante las quejas 5.4. Descripcion del proceso de gestion de quejas. 5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de informacion 5.6. Contestacion de las quejas 5.7. Creacion de un mayor numero de quejas: telefonos gratuitos 5.8. Creacion de politicas que aumenten la recepcion de quejas 5.9. Evolucion de una sociedad dispuesta a nuevas quejas. 5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

Tema 6. Las reclamaciones 6.1. Introduccion. 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

Tema 7. Las reclamaciones por via judicial 7.1. Introduccion. 7.2. El juicio y su finalidad 7.3. Negociar y resolver conflictos 7.4. Comparecencia, conciliacion preprocesal, presentacion de la demanda, citacion y desarrollo de la vista 7.5. Sentencia. 7.6. Concepto de dantildeo moral.

