

Gestión Eficaz de Quejas y Reclamaciones

Curso

Objetivos

Comprender el comportamiento del cliente y los motivos internos de las quejas y reclamaciones.

Tratar situaciones difíciles desde un modelo de contratada eficaz.

Conocer el procedimiento de negociación y argumentación eficaz que incrementa el éxito de las funciones de atención a quejas y reclamaciones.

Dirigido a

Agentes, empleados, recepcionistas y personal de apoyo al contacto directo con los clientes y en general, todas las personas que, entre sus funciones, deben relacionarse con los clientes internos de su empresa y reconducir situaciones que perciben como conflictivas y estresantes.

Contenidos

1. EL ENTORNO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

- Características laborales del puesto.
- Importancia de la función de los agentes para los objetivos de la empresa.
- Características del entorno de un departamento de reclamaciones.
- La atención telefónica desde la perspectiva del cliente.
- La atención telefónica desde la perspectiva del agente.

2. LA MOTIVACION DE LOS CLIENTES

- El comportamiento humano y el análisis de necesidades.
- Componentes fundamentales de la motivación.
- Teorías de la motivación.
- Teorías de la motivación.
- Una visión positiva de las quejas y las reclamaciones.
- Psicología de la reclamación: percepciones y generación de una queja del cliente.

3. COMUNICACION INTERPERSONAL EN MOMENTOS DE CRISIS

- Factores de la comunicación oral y telefónica.
- El uso del lenguaje como controlador del conflicto.
- Adaptación del estilo de comunicación.
- La comunicación escrita como medio de gestión de reclamaciones.
- Comunicación interpersonal desde la perspectiva de la PNL.
- Comunicación general de acción.

4. COMUNICACION INTRAPERSONAL

- Comunicarse con uno mismo.

- Necesidades, expectativas y percepciones.
- Pensamiento – emoción – conducta.
- Rechazo de ideas absurdas acerca de un mismo y de la situación.
- Sentirse mejor con uno mismo.
- “Cómo no llevarse el trabajo a casa”.

5. AUTOESTIMA Y ASERTIVIDAD

- El concepto de autoestima.
- Comportamiento asertivo.

6. TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFICILES

- Recomendaciones en llamadas de reclamación.
- Procesos y pautas de reclamaciones.
- Reclamación vs. Queja.
- Medición de la calidad a través de la gestión de las quejas.
- Tratamiento y seguimiento de una reclamación.
- Anticiparse a la reclamación. Comportamiento proactivo Vs. Reactivo.
- Aprendiendo a afrontar la hostilidad.
- Qué hacer y Qué no hacer.
- Clientes difíciles o enfadados. En síntesis.
- Situaciones difíciles.

7. ARGUMENTACION Y NEGOCIACION

- Descubrir las “nuevas” necesidades.
- Tratamiento de objeciones y frenos para continuar como cliente.
- Aspectos implicados en la negociación.
- Estrategias y tácticas de negociación. Alcanzar acuerdos.
- Estilo de comunicación en la negociación.
- Tipología de clientes y comportamiento ante ellos.