

Tratamiento de quejas y reclamaciones

10 de marzo de 2010, miércoles

1. Lo que la empresa hace por las reclamaciones.

- ▶ La política de la satisfacción al cliente.

2. Método para el tratamiento de quejas y reclamaciones.

- ▶ Organizar eficazmente el proceso de gestión de quejas y reclamaciones.

3. Actitudes profesionales ante quejas y reclamaciones.

- ▶ Predisposición hacia quién reclama y lo qué reclama.
- ▶ Habilidades para ayudar al cliente que reclama.

4. Optimización de oportunidades en quejas y reclamaciones. Servicio de Calidad Total.

5. Atención telefónica de reclamaciones.

Contestaciones por escrito.

6. Principios clave de la gestión de clientes descontentos.

7. Comportamiento del cliente insatisfecho.

- ▶ La respuesta al cliente descontento: qué deben saber y hacer las personas que están en contacto con los clientes.
- ▶ La pérdida de clientes.
- ▶ Boca-oído, foros web.

Las reclamaciones se han convertido en un factor importante a la hora de evaluar la calidad de servicio de una empresa, por ello debemos prepararnos para tener sistemas y procedimientos de gestión de reclamaciones eficaces. Además debemos tener profesionales que sepan y quieran ayudar a los clientes facilitando opciones de resolución.

En este seminario evaluaremos cómo se está comportando el cliente hoy y lo que espera de nosotros, aportando claves y soluciones para comunicar y resolver su incidencia.

■ OBJETIVOS

- ✓ Proporcionar a los asistentes las herramientas necesarias para diseñar un sistema de atención real de quejas y reclamaciones que permita transformar la insatisfacción inicial en fidelidad del cliente.
- ✓ Comprender que una queja es una oportunidad única no solo para fidelizar, sino para incrementar el volumen de negocio con cada cliente.
- ✓ Profundizar en el significado de los conceptos objeción: queja y reclamación, para garantizar la mejor resolución para el cliente/proveedor y para la empresa.
- ✓ Reconocer, saber tratar y solucionar una reclamación con el sistema de gestión de quejas y reclamaciones.
- ✓ Determinar las actitudes positivas que debe tener el profesional responsable de la reclamación para evitar la confrontación, conflictos y tensiones.

■ METOLOGÍA

Las dinámicas y participación de los asistentes es la metodología que se utilizará en el seminario, donde también se verán casos reales de empresas ante las reclamaciones de sus clientes para sacar pautas de método.

■ DIRIGIDO A

Departamento de marketing, departamento comercial, personal en contacto con el cliente, SAT y servicio post-venta, que tramitan diariamente reclamaciones de los clientes y/o proveedores.

■ PONENTE

Dña. Marta Cabrerizo Callejero

- Licenciada en Psicología.
- Postgrado de Experto Universitario en Formación Centrada en los Resultados Empresariales.
- Consultora y asesora de empresas en materia de recursos humanos.
- Socia consultora de CL Recursos Humanos.

■ **Fecha:** 10 de marzo, miércoles.

■ **Horario:** De 9,30 a 14,30 y de 16 a 19 horas.

■ **Lugar:** Club de Marketing.

■ **Derechos de matrícula:**

Socios: 220 euros.

No socios: 350 euros.

■ **Inscripciones:**

Para información e inscripciones pueden dirigirse con al menos dos días de antelación a las oficinas del Club de Marketing. (Se admiten inscripciones por teléfono, correo electrónico o fax).



Avda. Anaitasuna s/n
31192 Mutilva Alta (Navarra)
Tel. 948 29 01 55
Fax 948 29 04 03
Internet: <http://cmn.navarra.net>
e-mail: cmn@navarra.net

