

Curso

CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE: ATENDER LAS RECLAMACIONES



MODALIDAD: DISTANCIA

DURACIÓN: 60 HORAS

DIRIGIDO A:

Esta acción formativa va destinada al personal de pequeñas y medianas empresas, que tengan relación directa con clientes internos o externos y deseen mejorar sus conocimientos y habilidades en temas relacionados con la atención y satisfacción de las demandas de sus clientes.

OBJETIVOS GENERALES:

- Gestionar las reclamaciones presentadas por los clientes, como parte de una estrategia comercial que permita desarrollar en los clientes expectativas positivas acerca de la atención y confianza generada en la solución de reclamaciones.
- Solventar las reclamaciones además de adoptar actitudes que conviertan a los clientes disgustados en clientes satisfechos.
- Dominar destrezas que mejoran la atención y comunicación con los clientes en la gestión de reclamaciones.
- Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los/as participantes para atender a los clientes con eficacia y calidad.
- Conocer los factores clave de interacción con el cliente que determina una relación óptima.

CONTENIDOS:

LOS CLIENTES INSATISFECHOS.

1. Convertir las reclamaciones en oportunidades para el negocio.
2. Solucionar de modo efectivo los problemas.

LAS 5 REGLAS BÁSICAS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS CON LOS CLIENTES.

1. El reconocimiento y la escucha.
2. Preguntar y tratarle con propiedad.
3. Descubrimiento del problema.
4. El uso de la iniciativa para encontrar una solución.
5. Controlar la situación.

LA PROFESIONALIDAD FRENTE A LOS COMPORTAMIENTOS RUDOS Y/O GROSEROS.

1. Eludir el enfado del cliente como algo personal.
2. El afrontamiento de la agresividad.
 - a. Escuchar activamente.
 - b. Mostrar empatía.
 - c. Ofrecer una disculpa.