



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para gestionar quejas y reclamos, mejorar la atención al cliente y resolver conflictos de manera profesional.



Objetivos específicos

- Aprender técnicas de resolución de conflictos.
- Mejorar la capacidad de comunicación con clientes.
- Implementar estrategias efectivas de gestión de quejas.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción A La Gestión De Quejas Y Reclamos.

1. Importancia De La Gestión De Quejas.
2. Principios Básicos De Atención Al Cliente.
3. Tipos De Quejas Y Reclamos.
4. Identificación De Expectativas Del Cliente.
5. Herramientas De Feedback Efectivo.

Módulo 2: Técnicas De Resolución De Conflictos.

1. Análisis De Conflictos Comunes.
2. Estrategias De Mediación.
3. Técnicas De Negociación.
4. Comunicación Asertiva.
5. Construcción De Acuerdos.

Módulo 3: Comunicación Efectiva.

1. Escucha Activa.
2. Lenguaje Corporal.
3. Empatía En El Servicio Al Cliente.
4. Preguntas Abiertas Y Cerradas.
5. Uso De Lenguaje Positivo.

Módulo 4: Manejo De Emociones.

1. Control Del Estrés En Situaciones Difíciles.
2. Técnicas De Relajación.
3. Inteligencia Emocional.
4. Reconocimiento De Emociones En Clientes.

5. Estrategias De Autocontrol.

Módulo 5: Estrategias De Atención Personalizada.

1. Identificación De Necesidades Del Cliente.
2. Creación De Experiencias Positivas.
3. Personalización Del Servicio.
4. Fidelización Del Cliente.
5. Evaluación De La Satisfacción Del Cliente.

Módulo 6: Solución De Problemas.

1. Identificación De Problemas Comunes.
2. Técnicas De Resolución Rápida.
3. Innovación En La Solución De Problemas.
4. Toma De Decisiones Bajo Presión.
5. Evaluación De Soluciones.

Módulo 7: Evaluación Y Mejora Continua.

1. Indicadores De Desempeño En Atención.
2. Análisis De Retroalimentación.
3. Implementación De Mejoras.
4. Capacitación Y Desarrollo.
5. Técnicas De Autoevaluación.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl