

## ***MANEJO EFECTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ATENCION AL CLIENTE (MEQRAC)***

Existen dos puntos de vista muy extendidos respecto a las quejas:

El más común es que las quejas constituyen una "enfermedad" que debe ser evitada a toda costa. Las personas y las organizaciones que mantienen este punto de vista creen que "nunca se equivocan", nunca comenten errores y si algo ocurre accidentalmente como no debería ser no es culpa de ellos

El otro punto de vista es que la queja representa una "oportunidad de oro" si es manejada con efectividad, para mantener y en algunos casos aumentar los niveles de lealtad de los clientes, además de que durante el proceso de solución de la queja usted y su organización tendrá la oportunidad de aprender y de solucionar los aspectos a los que haya que prestar atención para que la situación no se repita y usted tenga cada vez más éxito como organización orientada a prestar un servicio de excelente calidad.

### ***¿A quién está dirigido?***

A todo el personal de la organización involucrado en el sistema de prestación de servicios desde niveles gerenciales hasta operativos.

### ***Objetivo general***

Desarrollar habilidades/competencias de interacción-comunicación con los clientes que le permitan manejar con estrategias de alto impacto/efectividad las quejas/reclamos expresados por sus clientes.

### ***Objetivos específicos***

- Sensibilizar al personal en relación a la importancia e impacto que tiene la calidad del servicio en la captación y mantenimiento de nuestros clientes.
- Identificar y ejercitar competencias de interacción con los clientes que le permitan ofrecer un servicio de excelente calidad.
- Desarrollar un sistema efectivo de atención y manejo de quejas y reclamos a nivel personal, de equipo y organizacional

### ***Contenido Programático***

- Las quejas: ¿enfermedad u oportunidad?
- Cómo convertir las quejas en clientes más leales.
- Competencias/habilidades de interacción para el manejo de quejas.
- Competencias de Inteligencia Emocional para el manejo de situaciones/clientes difíciles.
- Construcción de un sistema de administración de quejas.
- Desarrollo de un Sistema de análisis/evaluación efectiva de las quejas y reclamos.
- Coaching aplicado a la Calidad del Servicio.

### ***Metodología***

Es un programa de naturaleza teórico-práctica en el cual los participantes desarrollaran habilidades y destrezas en el ámbito de esta materia a nivel individual y grupal. Para lograr los objetivos previstos, el programa está concebido realizarlo de forma teórica y práctica, impartándose diariamente la parte conceptual y posteriormente los ejercicios correspondientes a nivel grupal, facilitando el aprendizaje con casos reales y/o simulados.

**Modalidad:** presencial

### ***Beneficios de atender a este curso***

- Desarrollo de las destrezas de los que les permita brindar una calidad de servicio al cliente más efectivo.
- Internalizar en los trabajadores (participante) que la calidad de los servicios dirigida al cliente es parte de la estrategia competitiva de su organización
- Desarrollo de habilidades para el manejo de situaciones difíciles y como convertir una situación conflictiva en una oportunidad que agregue valor a la organización

## *Duración*

El curso tiene una duración de dieciséis (16) horas de docencia.

## *Horario*

Iniciando a las 8:00 AM y concluyendo a las 5:00 PM.

## *Matrícula*

**Contado:** Bs. 2.295,00 + IVA

**Crédito a 15 días:** Bs. 2.395,00 + IVA

**Crédito a 30 días:** Bs. 2.495,00 + IVA

## *Instructores que dictan este curso*

- Psicólogo Clí-nico. Postgrado Admon. Recursos Humanos.
- Ing. Industrial - Diplomado en PNL.
- Profesional en Mercadotecnia y Administración mención Mercadeo
- Lic.Relaciones Industriales. Esp.Desarrollo Organizacional.