



# Fidelización de clientes y gestión de quejas/reclamaciones por teléfono

17 al 19 de febrero 2021

---

Aula Virtual Cámara de Comercio de Cantabria

Horario: de 15.30 a 17.30 h

---

**Cámara**  
Cantabria

UNITRA

*Cuando el cliente reclama está pidiendo atención y respuesta efectiva a sus necesidades y expectativas. Toda reclamación telefónica es una **oportunidad de hacer “tangible” el servicio** que la empresa se ha comprometido a dar. A esto se suma que, en algunas ocasiones, el cliente reclama un servicio adicional que otro producto de la compañía puede brindarle. Por este motivo, es imprescindible reforzar la proactividad incluso desde la atención a las reclamaciones. Esta acción, en modalidad online, le dará las claves para mejorar la imagen de su organización con todos los recursos de comunicación más indicados para llevar a la práctica una política de fidelización rentable en la empresa.*

### Objetivos:

- Dar una visión práctica y actual de las reclamaciones dentro de la estrategia de fidelización al cliente.
- Saber aplicar formas de escucha y de empatía ante situaciones de reclamación con los cuidados y conductas que se precisan para asegurar la comprensión que fidelice al cliente y resuelva su necesidad.
- Dominar el poder del lenguaje verbal y no verbal para potenciar la imagen de empresa y manifestar compromiso hacia el cliente.
- Conocer y usar técnicas de asertividad útiles para licuar conflictos y saber argumentar una explicación de la incidencia sin caer en la justificación de fallos en el servicio.

### Dirigido a:

Al personal de atención al cliente, departamentos comerciales de post-venta y de calidad.

### Impartido por:

**Silvia Elena García** - Experta en áreas de Atención al Cliente y Persuasión neuro-lingüística tanto en comunicación oral, telefónica y escrita con más de 30 años de trayectoria nacional e internacional.



# Programa de contenidos:

17, 18 y 19 de febrero de 2021

**Duración:** 6 horas lectivas

**Horario:** de 15.30 a 17.30 h

## 1ª SESIÓN

### EL PODER DE LA ESCUCHA Y LA EMPATÍA PARA RETENER AL CLIENTE

- **Introducción:** los clientes “abogados” y su rentabilidad para la empresa.
- **Reclamaciones:** diferencias entre queja y/o reclamación. Ejercicio.
- **Proceso de la reclamación:**
  - Toma de contacto.
  - Escucha activa.
  - Descubrir necesidades y dar solución y satisfacción.
  - Argumentación y/o respuesta a la reclamación.
  - Cómo mostrar el compromiso y manifestar la solución a la incidencia.
- **Cómo escuchar la reclamación:**
  - Uso de expresiones de acogida *neutras* de la queja.
  - Empleo de la “escucha activa” y “proactiva” para aclarar mensajes confusos.
  - Cómo licuar pensamientos obstáculos para escuchar con mentalidad abierta al cliente. Recomendaciones prácticas.
- **El poder de la empatía:**
  - Neuronas espejo y empatía: un punto de inflexión.
  - Formas e intensidad de empatía con el cliente en llamadas y situaciones difíciles. Ejercicio práctico.

# Programa de contenidos:

17, 18 y 19 de febrero de 2021

**Duración:** 6 horas lectivas

**Horario:** de 15.30 a 17.30 h

## 2ª SESIÓN

### EMOCIÓN, PALABRAS Y EL PODER DE LA VOZ EN LA RECLAMACIÓN

- **El poder de la voz y los estados de ánimo en la relación con el cliente:**
  - Ejercicios de la voz, ritmo.
  - Colocación, higiene y distensión de las cuerdas vocales.
  - Cómo usar las pausas para recalcar mensajes al cliente. Ejemplos.
- **Lenguaje verbal y no verbal ante conflictos:**
  - No hay palabras neutras: todas interactúan con las emociones y las decisiones.
  - Lista de expresiones favorables y aquellas que deben evitarse. Ejercicio práctico.
  - Uso eficaz de las expresiones verbales para generar compromiso.

## 3ª SESIÓN

### ARGUMENTOS Y TÁCTICAS ASERTIVAS EN LA RESPUESTA A INCIDENCIAS

- **Cómo argumentar respuestas a la reclamación:**
  - Formas para situarnos en el tema a resolver en un conflicto: diferencia entre hechos, datos, creencia, opinión y experiencia. Ejemplos prácticos.
  - Empleo de herramientas de comunicación para no añadir más problemas a los conflictos.
  - Cómo ganar tiempo para dar soluciones a problemas complejos. Ejemplos.
  - Tácticas asertivas útiles en la resolución de incidencias por teléfono y a nivel presencial. Casos prácticos.
- **Cómo pedir disculpas y cuándo procede hacerlo:** ejemplos prácticos.
- **Cómo dar negativas:** empleo efectivo de la técnica del YES-SET.
- **Conclusiones y plan de acción.**



# Fidelización de clientes y gestión de quejas/reclamaciones por teléfono

## Forma de pago

- El importe de la matrícula deberá hacerse efectivo, en todo caso, antes del inicio de la acción formativa, mediante transferencia bancaria a nombre de Cámara Cantabria al número de cuenta **ES81 0128 0382 10 0100053503**, indicando en ordenante el nombre al que corresponderá emitir la factura y en concepto la denominación del curso. El comprobante se enviará al departamento de formación de la Cámara una vez realizada la transferencia.
- Los usuarios registrados en la Cámara se beneficiarán de una reducción del 25% en el importe de la matrícula. Para conocer más información y ventajas del alta como usuario registrado de los servicios de Cámara Cantabria, pulse [aquí](#).
- En caso de anulación de la matrícula por parte de la empresa, el importe sólo se devolverá si lo comunica con tres días de antelación al comienzo del curso.
- La Cámara de Comercio de Cantabria gestionará el crédito por formación de su empresa, si así lo solicita expresamente, conforme a la legislación vigente y al procedimiento cameral establecido, que puede conocer consultando la web [www.camaracantabria.com](http://www.camaracantabria.com). Para una adecuada tramitación será fundamental que la empresa asuma sus responsabilidades en la gestión.



120 euros

25% descuento para usuarios registrados\*



30 plazas



Inscripciones hasta el  
16 de febrero de 2021



Aula Virtual  
Cámara de Comercio de Cantabria  
Plaza de Velarde, 5 - 39001 Santander