

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Actuaciones Divulgativas Cliente Digital:
Nuevos hábitos de consumo y nuevas
oportunidades de negocio



Gestión efectiva de quejas y reclamaciones

7 de octubre de 2021



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Objetivos:

- Identificar las expectativas que tienen los clientes cuando vienen a quejarse o presentar una reclamación.
- Conocer las técnicas y recursos para la atención y la gestión de las reclamaciones que permitirán detectar las incidencias relacionadas con sus productos y servicios y tratarlas de la manera más eficaz para mantener satisfechos a sus clientes.
- Conocer las reglas básicas que se deben considerar y las fases que hay que seguir en el proceso de atención de reclamaciones.
- Adquirir y poner en práctica las habilidades de autocontrol necesarias para hacer frente a las incidencias con clientes.
- Solucionar con criterios de eficacia y calidad de servicio las quejas, problemas y reclamaciones planteadas por los clientes.

Dirigido a:

Autónomos/as o microempresas, pequeñas o medianas empresas, del sector comercial minorista y emprendedores/as que tengan previsto desarrollar su actividad en este ámbito.

Plazas:

30.

Fecha:

7 de octubre de 2021.

Horario:

De 14.00 a 16.00 h.

Profesorado:

D. José Antonio Bonilla.

Programa:

1. Qué hay detrás de las reclamaciones.
 - Bienvenidas sean las quejas y las reclamaciones.
 - ¿Por qué se quejan los clientes?
 - Objetivo a conseguir tras una queja o reclamación.
2. Protocolo de actuación ante quejas.
 - Comportamientos adecuados e inadecuados.
 - Procedimientos de atención, de gestión y de solución de quejas y reclamaciones.
 - Guía de actuación eficaz.
3. Habilidades personales y sociales requeridas.
 - Actitud a mantener ante una reclamación.
 - Habilidades de autocontrol emocional.
 - Claves en la comunicación: escucha, claves no verbales y paraverbales.

Lugar de celebración:

Aula Virtual de la Cámara de Comercio de Cantabria, Plaza Velarde 5 de Santander.

Información e inscripciones:

www.camaracantabria.com

942 318 314



Plazo de inscripción:

Hasta el 6 de octubre de 2021.



UNIÓN EUROPEA

