



CAPACITACIÓN GESTIÓN DE QUEJAS Y CLIENTES AGRESIVOS

Viernes 24 y Sábado 25 de Abril – Centro Comercial Soriano – Rodó 645

Viernes: 19 a 22 horas

Sábado: 8 a 12 hs

Docente: Alejandro Rammauro

Cualquiera sea el rubro de nuestro negocio, los clientes y usuarios satisfechos hacen la diferencia entre el éxito y el fracaso del emprendimiento.

Sin embargo, a pesar de nuestros esfuerzos de planificación y ejecución, las quejas siempre van a existir. Podrán ser justificadas o no, generadas por un incumplimiento real o por una percepción del cliente, pero siempre estarán.

Una organización que dice que no tiene quejas, probablemente, lo que no tiene es un buen sistema para detectarlas y gestionarlas.

Las quejas son, para cualquier organización, una oportunidad para la mejora del desempeño y de la relación con los clientes y usuarios.

Pero, en ocasiones, los clientes pueden comportarse agresivamente, ya sea en forma personal o telefónica. En esos casos, ellos y sus quejas, son mucho más difíciles de manejar; no sólo por la organización sino, muy especialmente, por las personas que las deben atender.

Un mal manejo de estas situaciones agrava el problema y puede generar graves perjuicios económicos y de otro tipo. Un buen manejo es una excelente oportunidad para crear y/o incrementar la fidelidad de esos clientes.

Objetivos:

Por ello esta actividad está pensada para ayudar a los participantes a comprender las dinámicas que se crean en la relación empresa-cliente. Identificar y prevenir situaciones con clientes “difíciles” y proporcionarles herramientas para manejarse efectivamente en las mismas, evitando la pérdida de foco y del control emocional.

Adicionalmente, brindar pautas para diseñar un sistema de gestión de quejas que ayude a la organización a: “fomentar” las quejas, identificar sus causas, realizar su tratamiento, mejorar el servicio y la comunicación, entre los resultados más importantes.

Adquirir conocimientos de comunicación interpersonal para mejorar la capacidad de persuasión y obtener resultados efectivos, en el corto y largo plazo, a través de la escucha activa y los mensajes orales y corporales positivos.

Temario detallado:

1. Definiciones y preguntas clave que debemos hacer. Lo que es imprescindible conocer previamente.



- 2. Las relaciones “normales” entre las organizaciones/empresas y sus clientes/usuarios. Los procesos de servucción y de comunicación.**
- 3. Procedimientos para la atención efectiva de las quejas y reclamos (personales y telefónicos).**
- 4. La Gestión de Quejas. Fuente de mejora de productividad y lealtad del cliente.**
- 5. Las competencias que deben tener quienes atienden quejas y tratan con clientes agresivos.**
- 6. El necesario cambio mental. Los nuevos Paradigmas.**
- 7. Auto-análisis de nuestro estado de conciencia (de calidad en el servicio).**
- 8. Conociendo a nuestros clientes y usuarios, sus necesidades y expectativas. Factores que afectan su conducta, su estado de ánimo y capacidad de relacionamiento.**
- 9. Los Clientes “complicados”... y especialmente los agresivos.**
- 10. Como tratar con clientes molestos y agresivos. Evitar la espiral negativa.**
- 11. Resolviendo situaciones que se presentan complicadas. Cómo mantener el control de la situación.**
- 12. Adoptar actitudes asertivas, evitando la pasividad y la agresividad. Check list para generar respuestas positivas (satisfacción) en el cliente complicado.**
- 13. Comunicación. Definiciones. Proceso. Reglas. Auto-análisis. Barreras.**
- 14. Comunicación oral. Pautas para hablar efectivamente y escuchar activamente.**
- 15. La comunicación no verbal. Ejemplos prácticos**
- 16. La comunicación telefónica con clientes difíciles. Usos y prácticas positivos. Errores comunes que deben evitarse.**
- 17. Tips para investigar y profundizar ... procurando la mejora permanente.**

INVERSIÓN:

Socios \$1000 + IVA

No Socios \$1400 + IVA