

502 *¿Gestión de Quejas? ¡Oportunidades!*



Objetivo General

El Módulo *¿Gestión de quejas? ¡Oportunidades!*, trata de cómo enfocar una realidad cotidiana para conseguir convertirla en un resultado positivo para el empleado y para la propia empresa. En ella se explica de que forma se deben encarar situaciones que pueden resultar incluso violentas, hasta convertirlas en oportunidades de nuevas ventas y cuáles son aquellos aspectos que conviene evitar por encima de todo

Objetivos Específicos

- ♦ *Dejar de ver las Quejas como un problema y aprender a obtener una ventaja real de ellas*
- ♦ *Evitar que nuestro personal caiga en el error común de entrar en la discusión absurda con los clientes en lugar de resolver el problema*
- ♦ *Conseguir que todos aprendamos de aquellas Quejas que sólo nos pueden ayudar a mejorar como empresa y, además, utilicemos las técnicas adecuadas para la obtención del Sentimiento de Aprobación por parte de nuestro cliente*
- ♦ *Comprender la importancia que para nuestra compañía tienen todas y cada una de las reclamaciones y quejas que nos formulan aquellos clientes insatisfechos que se atreven a declarar su enfado y su disconformidad con nuestro servicio o con nuestros productos*

Beneficios

- ♦ *Mejorar las prestaciones de nuestro personal y mejorar las relaciones con nuestros clientes internos y externos*
- ♦ *Obtener una información imprescindible para mejorar las prestaciones de nuestra compañía en un mercado altamente competitivo*
- ♦ *Comprender los motivos que anteceden a una situación conflictiva iniciada, en apariencia, por un cliente*
- ♦ *Obtener nuevas ventas y nuevos clientes satisfechos*
- ♦ *Evitar situaciones de futuro que puedan comprometer el devenir de la compañía*

Dirigido a

- ♦ *A cualquier profesional que desarrolle su actividad en contacto continuo con público externo*
- ♦ *Responsables que tienen a su cargo personal con actividad profesional orientada al exterior*
- ♦ *Cualquier persona que quiera mejorar sus relaciones sociales a partir del conocimiento de los mecanismos relativos al comportamiento humano dentro de un contexto social*

Metodología

Nosotros partimos de un concepto básico que dirige los destinos de los negocios orientados hacia el futuro: **La productividad se incrementa a través de la Innovación**

Por otra parte pensamos que, la Innovación no es otra cosa que la capacidad de combinar los factores de producción de la forma mas eficiente

Por tanto, basamos nuestra metodología en la combinación de todos los factores de que disponemos técnicos y humanos, incluyendo a los propios alumnos, de la forma que sea necesaria en cada momento, para alcanzar la mejor respuesta por parte de los receptores de la formación.

Práctica, porque se basa en el análisis, la discusión y en afrontar situaciones reales

502 *¿Gestión de Quejas?* *¡Oportunidades!*



Interactiva, ya que en todas las situaciones cualquier otro miembro del equipo puede contraponer una respuesta inesperada ante una determinada situación

Provocativa, porque se basa en la provocación continua por parte de los profesores a los alumnos en busca de la mejor solución posible, teniendo siempre en cuenta la combinación de todos los factores afectos, orientada a la consecución de un mejor resultado.

Grupal, dado que se trabaja en equipo asumiendo cada uno de sus integrantes el rol que le corresponda en cada momento.

Bajo Presión, toda vez que las situaciones en la vida real no permiten los actos de

Como sea que los objetivos pretendidos por el presente programa se desarrollan mucho mejor cuanto de más tiempo se dispone, resulta obvio que estos marcan en gran medida la selección de métodos a la disposición de los citados tiempos.

Por ello, en el presente programa los métodos susceptibles de ser usados en virtud del tiempo disponible son:

- ♦ **Clases Teóricas**
Apuestas con presentaciones en Power Point repletas de casos, ejemplos, imágenes y gráficos para reforzar las explicaciones.
- ♦ **Interacción**
Pregunta-respuesta continua entre conferenciante y alumnos, a iniciativa de cualquiera de las partes. Participación obligada por el ponente.
- ♦ **Debates**
A partir de planteamientos reales correspondientes a situaciones vividas en la organización a la que pertenecen los participantes objeto del curso.
- ♦ **Visionado de película**
A partir del visionado de vídeos se debatirán las diferentes situaciones que hemos podido ver tratando de ponernos en el rol de los protagonistas.

Contenidos

- ▶ **Capítulo 1.** Introducción
 1. Definición
- ▶ **Capítulo 2.** Beneficios de las quejas
- ▶ **Capítulo 3.** Prevención de las reclamaciones
- ▶ **Capítulo 4.** Programa para la satisfacción de los clientes
- ▶ **Capítulo 5.** Aprendiendo de los errores
 1. Errores de Calidad
 2. Errores del Sistema
- ▶ **Capítulo 6.** Tratamiento de las Reclamaciones
- ▶ **Capítulo 7.** Control de las Reclamaciones

502 *¿Gestión de Quejas? ¡Oportunidades!*



- ▶ **Capítulo 8. Conclusión**
 - 1. *Tres Reglas de Oro*

Extensión

El programa del módulo *¿Gestión de quejas? ¡Oportunidades!* es apropiado para dar en **seminarios de cuatro/seis horas** o junto a otros (ver otros programas con los que se puede complementar), como parte de una formación homogénea orientada a la asunción de un conocimiento global, referido a la atención al público.

Puede complementarse con nuestros programas

- ① **La Comunicación**
- ① **Gestión de Conflictos**
- ① **Comunicación telefónica**
- ① **Atención Telefónica**
- ① **Calidad Conceptual**
- ① **Gestión de Quejas**
- ① **Servicio al Cliente**