

## Gestión de las reclamaciones: proceso y actitud (Q-31)

Con la colaboración de LISTÓN CONSULTORES

### MODALIDADES

Presencial, Live Training (Virtual EN DIRECTO) e In Company

### DIRIGIDO A

Directores técnicos y responsables de gestión de la calidad, directores de marketing, personal relacionado con la gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.

### OBJETIVO

- Concienciarse de la importancia de implantar en la organización un sistema de gestión de las reclamaciones
- Obtener los conocimientos y herramientas necesarios para implantar un proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones
- Desarrollar habilidades de manejo emocional para el tratamiento de reclamaciones
- Aumentar la fidelización de los clientes a través de un sistema eficaz de gestión de las reclamaciones

### CONTENIDO

1. Evaluación de la calidad percibida del servicio de reclamaciones. Conocer la cultura de quejas
2. Selección de indicadores y estadísticas clave
3. Utilización de la insatisfacción como fuente para rediseñar o mejorar el producto/servicio
4. La Norma UNE-ISO 10002:2018 para el tratamiento de quejas
5. Diseño de un servicio de reclamaciones y definición de la política de reclamaciones
6. Deficiencias que se detectan en las reclamaciones
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Actitudes adecuadas ante las reclamaciones
9. Cómo tratar a clientes difíciles
10. Cómo tratar a un interlocutor enfadado
11. Casos prácticos

### **DURACIÓN**

2 días - 12 horas

### **OBSERVACIONES**

El alumno recibirá La Norma UNE-ISO 10002:2018 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*

### **CERTIFICADO**

El alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

### **IN COMPANY**

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company.

Ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a [formacion-ic@aenor.com](mailto:formacion-ic@aenor.com)
- Llámanos a (+34) 914 326 125