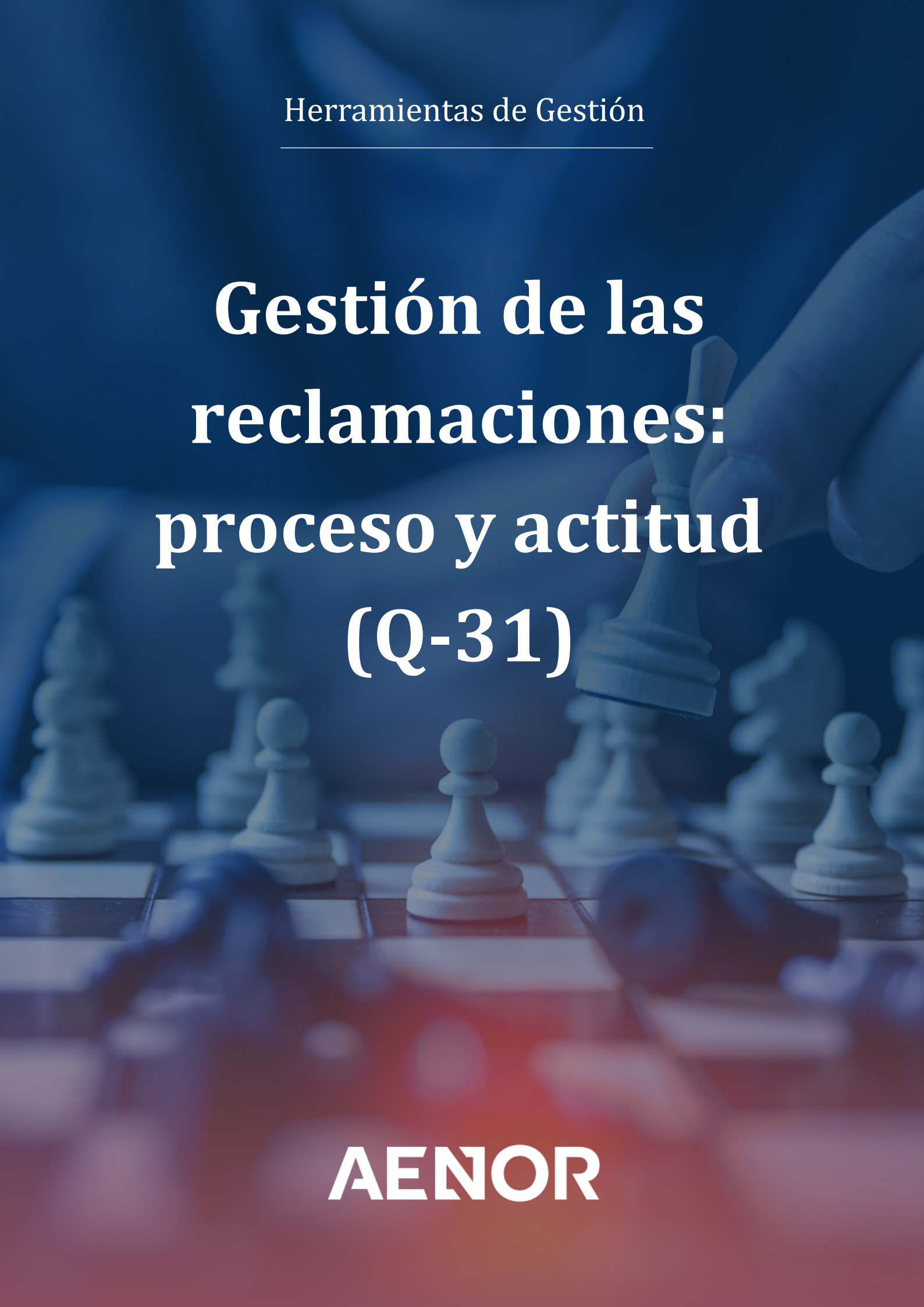
Herramientas de Gestión

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



AENOR



Con la colaboración de LISTÓN CONSULTORES

MODALIDADES

Disponible en Live Training (Virtual EN DIRECTO) e In Company

DIRIGIDO A

Directores/as técnicos y responsables de gestión de la calidad, directores/as de marketing, personal relacionado con la gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias de 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

EL ALUMNADO RECIBIRÁ
Acceso a la Biblioteca Virtual de Campus AENOR durante dos meses.
En nuestra Biblioteca Virtual tendrás acceso a la norma:

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

Así como a una amplia selección de normas de diferentes sistemas de gestión.
En estos documentos podrás subrayar, hacer anotaciones y muchas funcionalidades más que podrás utilizar durante tu formación con AENOR.

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

Si tienes interés en esta modalidad, puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente de modalidad In Company, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

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