

Gestión eficaz de las reclamaciones

GS/GE/0313

FINALIDAD DEL CURSO

Las **reclamaciones** representan una **segunda oportunidad de satisfacer a los clientes** que han reclamado y contribuir a su fidelidad hacia la organización, pero también son una **fuentes de mejora** de los procesos, productos y servicios suministrados.

A través de este curso, los asistentes aprenderán a realizar una gestión altamente eficaz de las reclamaciones, para convertirlas en verdaderas oportunidades de mejora.

Una correcta gestión de las reclamaciones tiene un mayor impacto en la satisfacción y fidelidad de los clientes que el contacto habitual. Y en el contexto actual no se puede desaprovechar la oportunidad de tener clientes satisfechos y fieles.

En este curso se enseñará a **diseñar un buen proceso de gestión de las reclamaciones**, sistemático e indicado para mejorar la calidad del trabajo y el servicio de su organización, respondiendo con efectividad a la segunda oportunidad que le dan sus clientes.

La norma ISO 9001 y el modelo EFQM requieren que las organizaciones evalúen la satisfacción de sus clientes. Las quejas y reclamaciones han de ser consideradas como medida de la insatisfacción y ser gestionadas de manera eficaz.

Este curso está incluido en el programa Técnico en Gestión de Calidad EOQ, reconocido por el CERPER para el acceso a la Certificación como Quality Management Representative EOQ, válida en más de 30 países.

Al finalizar el curso los alumnos serán capaces de:

- Diseñar y mejorar el servicio de gestión de reclamaciones adecuado y apropiado a las características de la organización y de sus productos y servicios
- Conocer los métodos, requisitos y pasos a seguir para gestionar de forma eficaz las quejas y reclamaciones, tanto escritas como verbales, a través de los diversos canales de comunicación, incluidas las redes sociales
- Conocer los métodos para evaluar la satisfacción de los clientes que han reclamado, como fuente de información para la mejora
- Conocer la relación de la gestión de las reclamaciones con la Gestión de la Calidad
- Aprender a establecer indicadores adecuados de medición y a canalizar la información por las vías adecuadas

DIRIGIDO A:

- Responsables de los departamentos de Atención al Cliente, Calidad, Comercial, Servicio Posventa, Información y Recepción...
- Profesionales interesados en la mejora de los procesos internos a partir de la información recibida a través de las quejas y reclamaciones, como aspecto fundamental de la gestión de calidad
- Todas las personas interesadas o involucradas en el servicio al cliente y en la gestión de las reclamaciones

DIRECCIÓN DEL CURSO

Dª Rosa Fernández. Consultora Senior Futura Soluciones. Experta en implantaciones ISO. Consejera de Seguridad y Protección de Datos.



+ info o
inscripción
online en
www.aec.es

Para cualquier duda o consulta llamar al **912 108 120 / 21**

Además, consulta en nuestra web otros programas formativos: www.aec.es

Gestión eficaz de las reclamaciones

PROGRAMA

- 1. Requisitos y características de la calidad del servicio**
 - La satisfacción de los clientes, condición de futuro para las organizaciones.
 - Claves y dimensiones de la calidad del servicio.
 - Medición objetiva y de percepción.
- 2. Reclamaciones: la voz de la insatisfacción**
 - Qué son y por qué surgen.
 - Impacto en la fidelidad y en la mejora.
 - Estilos de respuesta ante la insatisfacción.
 - Reclamaciones de los diversos grupos de interés.
- 3. Claves para el diseño del proceso y la función de gestión de las reclamaciones**
 - Dónde comienza y dónde acaba el proceso.
 - Cómo estructurar la función y dónde ubicarla.
 - Política y estrategia de gestión de las reclamaciones.
 - Recursos y canales de recepción y gestión.
- 4. Gestión eficaz de las reclamaciones**
 - Gestión de reclamaciones como servicio de “reparación” de la organización.
 - Las tres dimensiones clave.
 - Proceso a seguir.
 - Gestión de reclamaciones por canales de comunicación escrita.
 - Gestión de reclamaciones por canales de comunicación verbal.
- 5. Reclamaciones como oportunidades de mejora**
 - Evaluación de la satisfacción de los clientes que han reclamado.
 - Indicadores de medición: por qué y para qué son necesarios.
 - Distribución y análisis de la información.
 - Cómo establecer indicadores adecuados de la gestión de las reclamaciones.
 - Mejora de los procesos, productos y servicios a partir de la información recogida.
- 6. Conclusiones y recomendaciones**

El material docente incorpora un ejemplar del libro “Gestión de reclamaciones. De la insatisfacción a la fidelidad”.

Este programa de formación se puede realizar a medida para su empresa.

Si está interesado, puede enviarnos sus datos a: for@aec.es y le informaremos sin compromiso

La AEC realiza gratuitamente las gestiones para la **bonificación de este curso a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.**