

# Gestión eficaz de las reclamaciones

Comprende el comportamiento del cliente y los motivos de las reclamaciones, para poder hacer una buena gestión de ellas

## FINALIDAD

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 fuente de mejora de procesos, productos y servicios suministrados.

Una correcta gestión de las reclamaciones tiene un mayor impacto en la **satisfacción y fidelización** de los clientes que el contacto habitual.

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.

A través de este curso, los asistentes aprenderán a realizar una **gestión altamente eficaz de las reclamaciones de los clientes**, para convertirlas en verdaderas **oportunidades de mejora**. Este curso te enseñará a **diseñar un buen proceso de gestión de quejas y reclamaciones**, sistemático e indicado para la mejora de la calidad del trabajo y el servicio de su organización.

Este curso está incluido en el **Programa de Acceso a la Certificación EOQ – Técnico en Gestión de Calidad** reconocido por el CERPER para acceder al proceso de **Certificación como Quality Management Representative EOQ**, reconocida en más de 30 países.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

- > Aprender a diseñar y mejorar el servicio de Gestión de Reclamaciones para que sea apropiado a las características de la organización y de sus productos y servicios.
- > Conseguir herramientas adecuadas para mejorar la experiencia del cliente en el proceso de Gestión de Reclamaciones.
- > 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 e indicadores para evaluar la satisfacción de los clientes como fuente de información para la mejora.
- > Conocer la relación de la gestión de quejas y reclamaciones con la Gestión de la Calidad.
- > Identificar y eliminar los costes de las reclamaciones.



### DIRIGIDO A

- > Responsables de los departamentos de Atención al Cliente, Calidad, Comercial, Servicios posventa.
- > Personal en contacto con el cliente en posiciones de Administración, Recepción, Información.
- > Profesionales involucrados en la Gestión de quejas y reclamaciones.
- > Community Managers, redactores de contenido, responsables de webs y blogs.

## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### METODOLOGÍA

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten, garantizando que el programa responda y se adecúe a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

### PROFESORES



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Gestión eficaz de las reclamaciones

Comprende el comportamiento del cliente y los motivos de las reclamaciones, para poder hacer una buena gestión de ellas

> **Rosa Fernández.** Directora Futura Soluciones y Directora de IA en zona vigilada

## PROGRAMA

### RECLAMACIONES: UNA MALA EXPERIENCIA PARA EL CLIENTE.

- > Principales causas de reclamación
- > Los clientes reclamantes: tipología. "Del hombre tranquilo al increíble Hulk"
- > Gestionando la mala experiencia
- > No caiga en el lado oscuro de la fuerza: 5 acciones a evitar

### EL CLIENTE QUEJOSO ¿ES ROI?

- > Reclamación-Oportunidad-Impacto
- > La voz del cliente
- > Los costes de la reclamación

### EL BENEFICIO DEL BUEN SERVICIO.

- > LO QUE ESPERAN LOS CLIENTES: la calidad del servicio.
- > Principios de la Gestión de Reclamaciones vinculados a la Gestión de Calidad
- > Los protagonistas de la calidad
- > Calidad como satisfacción del cliente
- > Atributos y requisitos de la calidad de servicio
- > Enfoque al cliente-Enfoque por procesos- Mejora continua

### 4. LA CAJA DE HERRAMIENTAS.

- > Las competencias adecuadas:
  - > La zona de influencia
  - > ¿Está preparado su personal ?
  - > Cuestión de actitud
  - > Comunicación, negociación, relaciones...
- > Las extensiones adecuadas:
  - > Diagnóstico de la situación y documentación
  - > Buena comunicación
  - > Investigación y trazabilidad
  - > Resultados

### CLAVES PARA EL PROCESO GESTIÓN EFICAZ DE RECLAMACIONES.

- > Las 3 acciones
- > Tengo objetivos
- > Tengo procedimientos
- > Tengo indicadores
- > Tengo evaluaciones



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Gestión eficaz de las reclamaciones

Comprende el comportamiento del cliente y los motivos de las reclamaciones, para poder hacer una buena gestión de ellas

> Tengo resultados

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



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)