

Gestión eficiente de las reclamaciones | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	12 horas	495,00€ + I.V.A.	395,00€ + I.V.A.	02/06/2025 04/06/2025	AEC Horario: 9 a 13h

* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad.

* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Bonificación máxima FUNDAE: 156€. Consulta condiciones en pestaña «Más Información».

FINALIDAD

Comprende el comportamiento del cliente y los motivos de las reclamaciones, para poder hacer una gestión eficaz y eficiente.

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 y eficiente 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.

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 y eficiente** 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

La Formación en Directo AEC es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. La tecnología permite



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es



Gestión eficiente de las reclamaciones | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

“ofrecer y recibir clase” te encuentres donde te encuentres...sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > Clases en directo, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > El profesor combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro Aula Virtual donde, adicionalmente, estarán disponibles los materiales didácticos en formato fácil de interiorizar y descargables; y otros ejercicios y evaluaciones necesarios para afianzarlos conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento** del curso en formato digital.

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

PROFESORES

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

PROGRAMA

CLASE ONLINE EN DIRECTO 1 – 4H

- > **RECLAMACIONES: UNA MALA EXPERIENCIA PARA EL CLIENTE.**
- > **EL MÉTODO GER: GESTIÓN EFICIENTE DE RECLAMACIONES. ¿QUÉ CONSIGUES CON EL MÉTODO GER?**

CLASE ONLINE EN DIRECTO 2– 4H

- > **LAS 3D EN LAS RECLAMACIONES.**
- > **LAS DIMENSIONES DE LA RECLAMACIÓN.**
- > **¿HAY CAUSA PARA RECLAMAR?**
- > **LA LEY DE PARETO EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES**
- > **¿CÓMO SACAR VENTAJAS APLICANDO LA LEY DE PARETO?**

CLASE ONLINE EN DIRECTO 3– 4H

- > **DISEÑANDO UN SERVICIO INTELIGENTE DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.**
 - > **PENSANDO EN 3D**
 - > **MOMENTOS DE LA VERDAD. ¿QUÉ SON Y CUÁLES SON LOS CRÍTICOS?**
 - > **TRAZABILIDAD**
 - > **COMUNICACIÓN CORPORATIVA**
- > **GESTIÓN DIGITAL EFICIENTE DE RECLAMACIONES (GDER). UN PASO MÁS ALLÁ.**
- > **VENTAJAS DE LA DIGITALIZACIÓN EN LA GESTIÓN EFICIENTE DE RECLAMACIONES.**
- > **CLIENTE ANALÓGICO, GESTIÓN DIGITAL.**

EJERCICIO PRÁCTICO



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Gestión eficiente de las reclamaciones | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

El caso de la compra equivocada.

El material del curso incluye la entrega del eBook «**Una mala experiencia del cliente en tu empresa: Reclamaciones**».



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es