

Gestión positiva de las reclamaciones de los clientes

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: TRR - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

Tratar la insatisfacción del cliente implica tanto escuchar como reaccionar para garantizar el restablecimiento de la satisfacción del cliente. Este curso de formación le enseña a descifrar las quejas para que pueda adoptar el comportamiento y la comunicación adecuados para gestionarlas.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender y analizar las reclamaciones de los clientes

Desarrollar sus habilidades interpersonales y comerciales para tratar las reclamaciones con mayor eficacia.

Gestionar la agresividad y las situaciones delicadas

Transformar un incidente en una acción positiva

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Métodos de enseñanza activos y participativos. Alternancia teoría/práctica con aplicación al contexto y experiencia de los participantes.

Lluvia de ideas en grupo y ejercicios de creatividad, simulaciones de comportamiento y juegos de rol filmados, estudios de casos reales.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) La situación de los siniestros

- Definiciones y gradaciones: incidente, queja, escalada, etc.
- La legitimidad de la reclamación del cliente: derechos y deberes de las partes.
- ¿Quién es el demandante? ¿Por qué reclama?
- Examen del problema desde un punto de vista objetivo, desde el punto de vista de la personalidad del cliente.
- Lista de situaciones concretas en las empresas. ¿Cómo se han abordado hasta la fecha?
- Un caso especial de escalada e incidentes que se escapan de las manos.
- Tipos de críticas.

Ejercicio : Hacer una lista de control de las quejas más frecuentes o que causan problemas. Retroalimentación sobre la escalada de incidentes.

2) ¿Cómo convertir a un cliente descontento en uno satisfecho?

- Los puntos fuertes y débiles de la empresa.
- Promesas hechas.
- La realidad vista desde dentro.
- Problemas previsibles con los clientes.

Estudios de caso : Debates basados en casos reales de clientes.

3) El perfil del "demandante"

- ¿Qué es un cliente satisfecho?
- ¿Cuáles son sus características? ¿Cómo valoran el servicio prestado?

PARTICIPANTES

Personas en contacto telefónico con clientes externos e internos: asistentes, secretarios, comerciales, departamentos de posventa y de relaciones con los clientes.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- El entorno del cliente, sus propios conocimientos y capacidades, y su sistema de valores.
- La noción de calidad. El efecto del tiempo.
- La diferencia entre producto y servicio.
- Los diferentes componentes de la insatisfacción.
- Los diferentes tipos de personalidad.
- ¿Cómo los detectas, aproximación, comunicación con ellos? ¿Cómo lo ejecutas?

Ejercicio : En grupos, elabore un mapa mental de los distintos perfiles de demandante.

4) Gestión de la propia reclamación

- Diálogo: preguntas y escucha activa.
- Objeciones: diferentes tipos y técnicas de respuesta.
- La empatía no es sólo una actitud, sino también un enfoque y un método de cuatro pasos.
- Argumentación y persuasión: diferencias entre logos, ethos y pathos.
- Negociación: saber decir no.
- Lidar con agresiones y situaciones delicadas : DESC.
- Utilizar los incidentes y las quejas para impulsar el progreso y la mejora.

Juego de rol : El caso especial de la agresión exacerbada. Ejercicio "No tengo solución": desarrollar alternativas para el cliente en casos extremos.

FECHAS

Contacto