

QUEJAS Y RECLAMACIONES. CUSTOMER OMBUDSMAN

GLOBAL_
THINKING
GLOBAL LEADERS_

SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.

FORMATO: Presencial

ÁREA: Habilidades

OBJETIVOS

- » Adquirir técnicas, habilidades y metodologías imprescindibles para la atención, gestión y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias de modo que estas incidencias se conviertan en acciones de mejora.
- » Describir y mejorar la gestión de reclamaciones estableciendo un servicio ajustado a las características de la empresa, su portfolio de productos y servicios, y su clientela.
- » Persuadir a los participantes a que adopten la noción de calidad desde la perspectiva del cliente y destacar los costes de la no calidad y otras implicaciones de la misma.
- » Aplicar una metodología adecuada para la resolución de situaciones conflictivas, o propias de la generación previa de expectativas, reconociendo las claves de su superación a través de la atención personal y telefónica.
- » Interpretar adecuadamente las reclamaciones y sugerencias más habituales para identificar las técnicas y procedimientos a emplear para su correcto tratamiento.
- » Crear las políticas y los procedimientos operativos a seguir para la óptima resolución de conflictos derivados de la presentación de reclamaciones, estableciendo indicadores adecuados de medida que sirvan como instrumento de evaluación de la satisfacción de los clientes.
- » Saber cómo implantar un sistema eficiente de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones e integrarlo en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa

PROGRAMA - FASES

- » El cliente.
- » Calidad en el servicio al cliente.
- » Las relaciones y sugerencias como indicador en insatisfacción.
- » Proceso de gestión de las reclamaciones y sugerencias.
- » Del formulario al blog en internet: La palanca digital de mejora.
- » El concepto “customer Ombudsman”.
- » Implantación de un Sistema de gestión de reclamaciones y sugerencias.

METODOLOGÍA

PRESENCIAL:

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables de los Departamentos de Calidad, Comercial y Márketing, (SAT) Servicios Postventa, Atención al Cliente y de Call Center.
- » Profesionales implicados en la continua Mejora de los Procesos Como pilar estratégico en la gestión de la calidad y los resultados globales de la empresa.
- » Otros profesionales interesados en la aplicación de soluciones innovadoras dirigidas a mejorar el servicio al cliente y la gestión de las reclamaciones.

**Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*