

Atención Efectiva de Quejas y Reclamos

Tradicionalmente se han percibido las quejas y los reclamos de los consumidores como algo negativo en la atención al cliente. Sin embargo, este curso pretende ofrecer al participante un espacio para reflexionar acerca de la atención efectiva de las quejas y los reclamos de los clientes, más como una ventaja y una oportunidad para mejorar los servicios de atención al cliente.

El curso enfatiza en las características de los clientes quejosos, principalmente en los factores relacionados con la comunicación y la negociación en el momento de atender este tipo de situaciones.

Objetivo general

Promover conocimientos básicos en servicio al cliente para la atención efectiva de quejas y reclamos.

Objetivos específicos

- Caracterizar las conductas típicas de los diferentes tipos de clientes.
- Reconocer la importancia del lenguaje verbal y no verbal en la atención de quejas y reclamos.
- Conocer los diferentes tipos de quejas y su importancia.
- Señalar acciones concretas en la atención de quejas y reclamos.

Cronograma y contenidos

Sesión 1

Perfiles de clientes: clientes egocéntricos, histéricos, groseros, dictadores y abusivos. Manejo del lenguaje en la atención de quejas y reclamos.

Sesión 2

Tipos de quejas. La queja como un conflicto-oportunidad-favor. Negociación en el manejo de las quejas de los clientes.

Metodología

Este curso se desarrollará en 2 sesiones de 2 horas cada una, y se utilizará una metodología teórica-práctica, por lo tanto, se requiere la participación activa del estudiante. De esta manera, el participante irá enriqueciendo su aprendizaje mediante el uso de acciones didácticas prácticas o la simulación de situaciones.

Para alcanzar los objetivos y contenidos del curso, se pretende del estudiante una constante actitud creativa y disposición a participar activamente en el aula y un clima de trabajo positivo que garantice la construcción de aprendizajes significativos.

Evaluación

Para la realización de la evaluación de este curso, el facilitador implementa acciones didácticas prácticas que no sólo le sirvan de apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también permitan determinar los logros obtenidos por cada participante.

Además, previo a la finalización del curso, cada estudiante completará un instrumento de evaluación, medio a través del cual se obtendrá información acerca de las características de la interacción entre el facilitador y el participante, la forma de organización y desarrollo del curso y el aprendizaje obtenido por el participante durante este.



**Atención Efectiva
de Quejas y Reclamos**