



GESTIÓN EFECTIVA DE RECLAMOS Y RESPUESTAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para gestionar reclamos de clientes con el objetivo de mejorar su satisfacción y fidelización.



Objetivos específicos

- Comprender los principios clave de la gestión de reclamos. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para manejar situaciones difíciles. Aplicar técnicas para evaluar y mejorar los procesos de respuesta al cliente.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción A La Gestión De Reclamos

Contenidos:

Importancia De La Gestión De Reclamos.

Componentes Del Ciclo De Reclamos.

Normativas Y Políticas Relacionadas.

Módulo 2

Comunicación Efectiva En La Gestión De Reclamos

Contenidos:

Técnicas De Escucha Activa.

Estrategias De Comunicación Asertiva.

Manejo De Emociones En Situaciones De Conflicto.

Módulo 3

Proceso De Resolución De Reclamos

Contenidos:

Identificación Y Clasificación De Reclamos.

Análisis Y Diagnóstico De Reclamos.

Propuesta De Soluciones Y Seguimiento.

Módulo 4

Tecnologías En La Gestión De Reclamos

Contenidos:

Herramientas Digitales Para La Gestión De Reclamos.

Automatización De Procesos De Atención.

Análisis De Datos Para La Mejora Continua.

Módulo 5

Evaluación De La Satisfacción Del Cliente

Contenidos:

Métodos De Evaluación De La Satisfacción.

Indicadores Clave De Rendimiento (KPI).

Retroalimentación Y Mejora De Procesos.

Módulo 6

Mejoras Continuas En La Gestión De Reclamos

Contenidos:

Implementación De Acciones Correctivas.

Cultura De Mejora Continua En La Organización.

Estrategias De Fidelización Del Cliente.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl