

Convertir una reclamación en una razón para la fidelización

📅 28 de abril de 2026, martes

Inscríbete



Fechas:

28 de abril, martes

Presencial



Videoconferencia



Horario:

de 9:15 a 14:15 h.



Precio especial para socias/os

y actividad bonificable por FUNDAE

[Pulsa AQUÍ para ver los precios](#)

Inscríbete

Profesora



Marta Cabrerizo Callejero

- Licenciada en Psicología.
- Postgrado de Experto Universitario en Formación Centrada en los Resultados Empresariales.
- Consultora y asesora de empresas en materia de recursos humanos.

Las reclamaciones de los clientes, bien gestionadas, pueden convertirse en una poderosa herramienta de mejora continua y fidelización.

En esta sesión se abordará cómo integrar la gestión de reclamaciones dentro de los procesos de atención al cliente, comprendiendo la psicología del cliente insatisfecho y dotando a los y las profesionales, de protocolos, habilidades comunicativas y herramientas emocionales para resolver incidencias y fortalecer la relación con el cliente.

PROGRAMA

- El valor de las reclamaciones para las organizaciones
 - Perder vs retener.
 - Protocolos de atención al cliente
 - Proceso estándar de gestión de la reclamación
 - KPIs en la gestión de reclamaciones.
- Actitudes y cultura de servicio
 - Resolver la incidencia y gestionar la relación con el cliente
 - Comunicación y argumentario
 - Autorregulación para las tormentas emocionales
- La psicología del cliente que reclama
 - Mapa del viaje de la insatisfacción
 - Redes sociales

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos:

- Incluir la reclamación en el proceso de mejora continua de las empresas.
- Trabajar la orientación al cliente a través de procesos y protocolos efectivos.
- Reconocer y validar lo que le pasa al cliente cuando nos reclama.
- Proactividad para los profesionales que atienden reclamaciones

Metodología:

En esta sesión se combinará la teoría con la práctica de una forma muy dinámica, trabajando con:

- Casos prácticos de empresa
- Banco de situaciones reales laborales

Dirigido a:

Perfiles profesional que gestionen reclamaciones o incidencias con clientes.

**Fechas:**

28 de abril, martes

**Número de sesiones:**

1

**Horario:**

de 9:15 a 14:15 h.

**Número de horas:**

5

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:

**Presencial***

Club de Marketing de Navarra

**Videoconferencia***

Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES





Socios/as:

170 €



No socios/as:

300 €

[Únete a la asociación](#)

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación



Para más información:

948 290155

[Inscríbete](#)