

Cuando hay una reclamación

Comunicación, gestión emocional y estrategias para generar confianza

📅 20 de octubre de 2026, martes

Inscríbete



Fechas:

20 de octubre, 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.

Una reclamación no es un problema que hay que apagar; es un momento decisivo de la relación con las personas y, al mismo tiempo, una de las mayores oportunidades para fortalecer su confianza.

No se trata de defendernos de las reclamaciones, sino de aprovecharlas para construir relaciones honestas y duraderas.

Este programa propone revisar cómo gestionamos las reclamaciones y qué necesitamos para hacerlo mejor: procesos y protocolos claros, cultura organizacional, criterios compartidos y gestión emocional del equipo profesional.

PROGRAMA

1. Comprender la reclamación

- Errores invisibles que agravan una queja.
- El coste oculto de una mala gestión.
- La psicología de las personas cuando las expectativas se rompen.
- El viaje emocional cuando se reclama.

2. Comunicar para desescalar el conflicto

- Lenguaje y situaciones de conflicto.
- Escucha estratégica y validación emocional.
- Lenguaje que reduce tensión y favorece la comunicación.
- Canales de comunicación en la organización.

3. Recuperar la relación y generar confianza

- Resolver generando confianza: criterios y estrategias de actuación.
- De la incidencia al aprendizaje: análisis y mejora continua.
- Indicadores de calidad para la mejora.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo

Identificar las causas reales de las reclamaciones y actuar sobre ellas para prevenir recurrencias y mejorar la experiencia con el producto y/o servicio. Gestionarlas en diferentes canales adaptando el estilo de comunicación a cada contexto y tipo de interacción. Resolver incidencias de forma eficaz, ágil y coherente, aplicando criterios de actuación orientados a la satisfacción y fidelización. Aplicar técnicas de gestión emocional para afrontar a personas enfadadas, exigentes, etc., sin deteriorar la relación y favoreciendo una resolución constructiva del conflicto.

Metodología

Combinaremos la teoría con la práctica de una forma muy dinámica, trabajando con:

- Casos prácticos de empresa.
- Banco de situaciones reales laborales.
- Autodiagnósticos ante situaciones críticas.

**Fechas:**

20 de octubre, 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:

185 €



No socios/as:

310 €

[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](#)