

Tratamiento de quejas y reclamaciones

📅 25 de octubre de 2022, martes

Inscríbete



Fechas:

25 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.

Mejorar la experiencia del cliente en todo momento, conlleva tener un sistema eficaz, en el que la empresa gestiona las reclamaciones de sus clientes/as.

Además, puede ser determinante en el mercado, para su posicionamiento de marca, su reputación y en su crecimiento a largo plazo.

Reflexionar sobre cuáles son los procesos de gestión de reclamaciones en las empresas, así como las mejores prácticas para lograr un tratamiento adecuado, es el objetivo de la sesión.

Y por último, potenciar, desarrollar habilidades y obtener herramientas para las personas que tienen que tratar las reclamaciones y que influyen en el éxito, de la relación comercial con la empresa.

PROGRAMA

- **Las buenas prácticas en gestión de reclamaciones (complaint management)**
 - Reconocer el tipo de reclamaciones
 - La gestión interna en la organización: Prioridad, resolución y seguimiento.
- **La satisfacción del cliente: expectativas y experiencia del cliente**
 - Análisis de la fidelización de clientes.
- **Competencia de orientación al cliente.**
 - Gestionar situaciones de reclamaciones, que se convierten en conflicto.
 - Autocontrol para argumentar y mantener la relación comercial.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos

- Profundizar en las buenas prácticas empresariales y profesionales ante una reclamación del cliente, proveedor y/o usuario.
- Actualizar las técnicas de atención al cliente a través de la experiencia del cliente.
- Desarrollar la competencia de orientación al cliente en las situaciones difíciles.

**Fechas:**

25 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:**

165 €

**No socios/as:**

295 €

[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