

Técnicas de gestión de reclamaciones

Adquiere habilidades personales y comunicativas en la gestión de reclamaciones, en base a las principales insatisfacciones de los clientes para abordar situaciones complejas de forma positiva.



1.100 € (Sin IVA) x GRUPO



BONIFICABLE POR LA FUNDAE



4 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



AGENTES DE RECEPCIÓN
AGENTES DE EMISIÓN



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

contact
center
INSTITUTE

TEMARIO

1. LA PROACTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Cambia tu lenguaje ¡Se proactivo!
Círculo de preocupación y de influencia
En busca de la satisfacción del cliente
Las claves de la satisfacción del cliente

2. PROCESO ESTÁNDAR PARA GESTIÓN DE OBJECIONES

Escuchar el punto de vista del cliente
Tratar de determinar exactamente los hechos
Asumir responsabilidades
Proponer soluciones
Ofrecer soluciones concretas
Establecer compromisos

3. TÉCNICAS DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

El conflicto
Técnicas para rebatir objeciones
La contra-argumentación
¿Cuándo tenemos que negociar con un cliente?
¿Por qué es importante la negociación?

4. Taller “Protesta a gritos”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.