

CURSO GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN EL SECTOR DE PINTURAS Y TINTAS

DURACIÓN

6 horas

FECHAS Y HORARIO

12 de junio de 2019 (9:00 a 15:00h)

MODALIDAD

Presencial - ASEFAPI Barcelona (C/ Numancia, 73, 3º B – Barcelona)

FORMADOR

▪ Sergi Velayos (Area Training)

DESTINATARIOS

Este curso va dirigido a aquellos profesionales que mantienen el contacto diariamente con el cliente final y que deban gestionar eficazmente las quejas y reclamaciones de sus clientes.

OBJETIVOS

El objetivo final de este curso es el de conseguir un sistema de mejora continua, que permita desarrollar la satisfacción y la lealtad del cliente. Una vez realizado el curso, el trabajador deberá ser capaz de:

- Repasar y potenciar los principios básicos de comunicación interpersonal.
- Poner en práctica los conceptos básicos para una eficaz atención al cliente, ya sea interno o externo.
- Utilizar correctamente las técnicas y normas esenciales de la comunicación.
- Dominar y poner en práctica los recursos que facilitan una mejor gestión de las reclamaciones.

CONTENIDOS

1. Orientación hacia el cliente de los servicios de atención de la empresa.

- a) La imagen de empresa: beneficios para el cliente, tanto externo como interno.
- b) La coherencia en la transmisión de la imagen.

2. La inteligencia emocional en el trato con los clientes.

- a) Autoconciencia.
- b) Autocontrol.
- c) Automotivación.
- d) Empatía.
- e) Asertividad.
- f) Habilidades sociales.

3. El proceso de la comunicación.

- a) Elementos de la comunicación.
- b) Feed-back.
- c) Barreras en la comunicación.
- d) Degradación de la comunicación.



4. La comunicación telefónica.

- a) El teléfono como herramienta de comunicación: ventajas e inconvenientes.
- b) Componentes de la comunicación telefónica.
 - La voz.
 - El lenguaje.
 - El silencio.
 - La sonrisa.
 - La empatía.
 - La escucha activa.

5. Pasos a seguir en la atención y gestión de reclamaciones.

6. Clasificación de los clientes conflictivos: tipos de interlocutor.

- a) Identificación y trato.

7. Medición de la calidad en los servicios de atención al cliente.

Para más información y consulta sobre precios, póngase en contacto con el Área de Formación de ASEFAPI: formacion@asefapi.es

