



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Gestión de incidencias y clientes difíciles

¿Qué trataremos?



ATENCIÓN AL CLIENTE DIFÍCIL

Trabajaremos para el desarrollo de habilidades y actitudes que os ayuden a la gestión de vuestros clientes.



TÉCNICAS PARA LAS INCIDENCIAS

Técnicas y habilidades novedosas para poder gestionar situaciones complejas.



GESTIÓN DE QUEJAS

Proponer y ofrecer soluciones concretas con el objetivo de establecer compromiso con los clientes.

¿Qué ganarás?



Conocer a vuestro cliente os va a permitir tener las herramientas necesarias para tratar a cada uno de ellos en base a lo que se conoce de él, con el objetivo de poder darles la mejor solución y atención a su problema.



Duración: 8 Horas



Nivel: Básico



Dirigido a: agentes ante problemas



Temario



Introducción a la atención al cliente con clientes difíciles

- Clasificación de clientes difíciles
- Habilidades y actitudes necesarias para la gestión de incidencias

Técnicas para la gestión de incidencias y situaciones complejas

- El disco rayado
- Parafrasear
- Corrección de errores

Procesos estándar para gestión de quejas.

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

Taller vivencial *¿Con quién tengo que hablar para solucionar esto de una vez!?*