



CONTACT CENTER
INSTITUTE

Técnica de gestión de reclamaciones

¿Qué trataremos?



LAS RECLAMACIONES

Conceptualizaremos las principales insatisfacciones de vuestros clientes y cómo convertir esta situación en algo positivo.



HABILIDADES PERSONALES

Aprenderemos habilidades para poner en marcha y abordar la situación de forma efectiva.



PROCESO ESTÁNDAR PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES

No sólo nos bastaremos de habilidades personales, sino también de procesos más técnicos que ordenen vuestra gestión.

¿Qué ganarás?



Controlar las emociones propias y las de los clientes en una reclamación nos ayudará a cuidar y satisfacer al cliente.



Duración: 8 Horas



Nivel: Medio



Dirigido a: agentes ante problemas



Temario



Las reclamaciones

- Clases de insatisfacción de los clientes
- La satisfacción del cliente

Habilidades personales y comunicativas en las reclamaciones

- La diferencia de mapas
- Introducción a la inteligencia emocional (intrapersonal)
- La empatía
- La asertividad
- La escucha activa

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

Taller vivencial *Protesta a gritos*