

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Técnicas y Herramientas en administración de quejas y reclamos
Modalidades de Enseñanza	Presencial
Horas Disponibles	16
Código Sence	1237948365
Dirigido a	El programa está orientado a los trabajadores de la organización que ocupen cargos como ejecutivos comerciales, de atención a clientes que deban realizar funciones donde deban manejar conocimientos actualizados en esta materia.
Objetivos Generales	Entregar un servicio de atención de calidad al cliente, mediante la aplicación de técnicas en administración de quejas y reclamos, herramientas de comunicación, manejo de situaciones difíciles y cumplimiento de compromisos con el cliente.

INTRODUCCIÓN

Nuestros clientes, empresas que comercializan productos y servicios de consumo masivo, tienen la necesidad de mejorar su gestión en sus procesos tanto internos como externo en materias de administración de Quejas y Reclamos. La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes de empresas manufactureras y de servicio, consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan.

CONTENIDOS

Nociones Básicas	Vendedor	Fases de la gestión de Quejas y Reclamos
<ul style="list-style-type: none"> - Identidad corporativa. - Nuestra empresa. - Imagen corporativa. - Características de la empresa. - Ventajas/Beneficios de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del Vendedor - Rol del vendedor - Personalidad de un vendedor profesional - Actitud de un vendedor - Perfil del Cliente - La necesidad del cliente - Tipologías de clientes - Captación de clientes según tipología 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad de las quejas - Importancia de las quejas - Escenario de las quejas - Quejas de reclamaciones - Proceso de queja y reclamos - Situaciones habituales de quejas y reclamos
Objetivos	Objetivos	Objetivos
Reconocer los conceptos, elementos básicos y características de las empresas.	Aplicar los conceptos, elementos relacionados con los diferentes perfiles, tanto del vendedor como del cliente.	Utilizar las técnicas relacionadas con las fases de la gestión de quejas.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Comunicación Efectiva	Reducir la hostilidad del cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Modelos de comunicación. - Axiomas comunicacionales. - Barreras y facilitadores de la comunicación. - Asertividad y comunicación con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estados hostiles. - Rebajar la ansiedad. - La curva de la hostilidad. - Aumento de la hostilidad. - Reducción de la hostilidad. - Expectativas del cliente.
Objetivos	Objetivos
Operar las herramientas prácticas de comunicación efectiva en la administración de quejas y reclamos.	Explicar y aplicar los conceptos y técnicas referidas a reducir la hostilidad del cliente.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.	A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.	En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.

PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.