



## Curso Online de Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

*Principios y metodologías para comprender el comportamiento del cliente insatisfecho y los motivos de sus quejas o reclamaciones para poderlas gestionar de forma eficaz.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



attcliente@iniciativasempresariales.edu.es  
america.iniciativasempresariales.com  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

## Presentación

Una de las cuestiones que plantea mayor dificultad es la de transmitir confianza y profesionalidad a los clientes cuando no hemos respondido a sus expectativas iniciales, siendo en estos casos cuando más se necesita ofrecerles un trato diferencial.

Para garantizar esta transmisión de profesionalidad, a pesar de estar ante un cliente insatisfecho, es necesario empezar por preguntarnos cuestiones como: ¿qué esperan los clientes de nosotros?, ¿cómo nos ven los clientes?, ¿qué podemos ofrecerles?

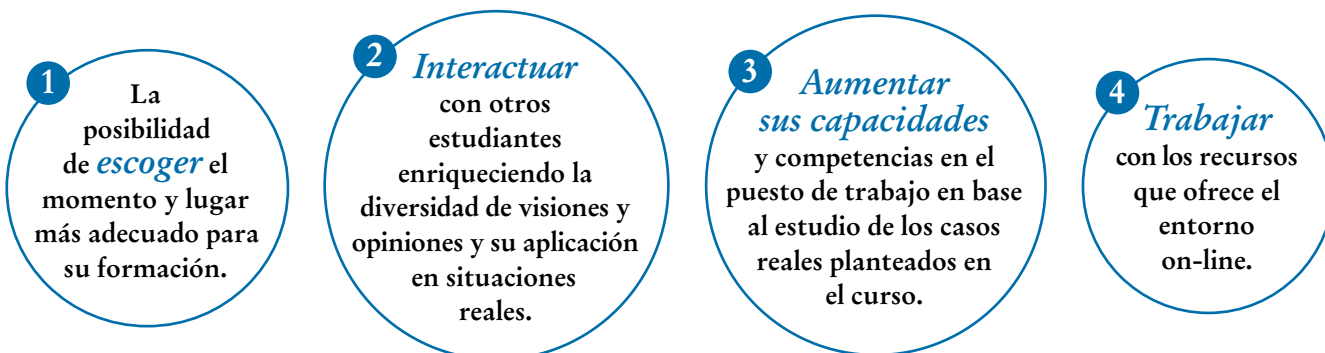
Una vez que hemos entendido qué es lo que buscan nuestros clientes, es fundamental comprender que toda queja o reclamación es una oportunidad para fidelizarlos.

La actitud con la que se gestiona la reclamación es esencial para el servicio, es necesario tomar conciencia de la relevancia que tiene nuestro trabajo y el impacto que supone el saber gestionar las quejas y reclamaciones. Además, debemos saber que en una queja o reclamación las emociones ocupan un lugar especial, por lo que es vital para su correcta gestión adquirir las habilidades y técnicas necesarias para poder gestionarlas adecuadamente y tener la capacidad de calmar a clientes enfadados.

## La Formación E-learning

Con más de 30 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:



# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

## Objetivos del curso:

---

- Analizar nuestro posicionamiento frente a las quejas y reclamaciones.
- Profundizar en el impacto que nuestra gestión de las reclamaciones tiene respecto a la reputación de la marca.
- Conocer las diferentes tipologías de clientes y sus respectivos tratamientos.
- Adquirir las habilidades y técnicas necesarias para gestionar las emociones adecuadamente y calmar a clientes enfadados.
- Cuáles son las principales premisas a tener en cuenta para una correcta gestión de quejas y reclamaciones.
- Analizar los efectos que tiene una correcta gestión de las reclamaciones.
- Comprender y clasificar los tipos de reclamaciones que existen.
- Entender y reconocer todas las fases de la ira para poder gestionarlas según el estado del cliente.
- Qué conductas negativas debemos evitar ante la gestión de una queja o reclamación.
- Cómo desarrollar técnicas y habilidades comunicativas para atender las quejas y reclamaciones con mayor eficacia.
- Entender la relevancia de dominar las técnicas que establecen una correcta detección de necesidades.
- Trabajar la empatía y la asertividad para conseguir una comunicación eficaz en situaciones conflictivas.
- Analizar qué efectos tiene mantener una actitud proactiva cuando nos enfrentamos a una queja o reclamación.
- Cómo alcanzar una negociación exitosa en un marco de gestión de reclamaciones y quejas.

“ Conozca cómo atender y gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes desarrollando habilidades que promuevan el ofrecimiento de un servicio excelente y proyectando de esta manera una imagen positiva de la organización que aumente la lealtad y confianza de los clientes”

## Dirigido a:

---

Responsables y supervisores de Atención y Servicio al Cliente, de Quejas y Reclamaciones, Calidad de Servicio, Servicio Post-venta, Coordinadores de equipos, Comerciales y, en general, a todas aquellas personas que realicen acciones de atención al cliente.

# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.



## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Importancia de la primera línea de gestión en la resolución de quejas y reclamaciones

8 horas

Ahora se compran experiencias y es la relación que establecen las empresas con los clientes la que va a marcar la diferencia frente a los competidores. Esta nueva relación se basa en gestionar las emociones del cliente cuando interactúa con nuestra empresa.

Las personas que se encargan de la atención al cliente, ya sea de manera telefónica, por escrito o personal, tienen la responsabilidad de gestionar las reclamaciones de manera que los clientes se sientan respaldados, comprendidos, atendidos, escuchados, aliviados...

#### 1.1. La era del cliente: vivir el cambio

1.1.1. Foco en las emociones del cliente.

1.1.2. Impacto de la gestión de reclamaciones:

1.1.2.1. Caso: United breaks guitars.

1.1.2.2. Cifras.

1.1.3. ¿Quién es el cliente?

1.1.4. Valor diferencial: superando las expectativas de un cliente descontento.

1.1.5. Tratamiento especial:

1.1.5.1. Tipologías de clientes.

1.1.5.2. Pautas generales para tratar a un cliente insatisfecho.

#### 1.2. Los 10 mandamientos para la correcta gestión de quejas y reclamaciones.

1.2.1. Cumplir todas las promesas.

1.2.2. Respetar el tiempo del cliente.

1.2.3. Tener obsesión por los detalles.

1.2.4. Ser siempre cortés.

1.2.5. Mantener siempre un rol profesional.

1.2.6. Dar seguridad al cliente.

1.2.7. Respetar la confidencialidad del cliente.

1.2.8. Ser extremadamente accesibles.

1.2.9. Comunicar comprensiblemente.

1.2.10. Reaccionar frente al error.

# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

## MÓDULO 2. Principios básicos para la gestión de quejas y reclamaciones

4 horas

La predisposición con la que nos enfrentamos a las quejas y reclamaciones es vital para que su gestión sea exitosa. Nuestra actitud ante una reclamación es altamente relevante para la empresa a la que damos servicio ya que ofrecen una nueva oportunidad de proporcionar un buen servicio, reforzar la lealtad y fidelidad del cliente y superar sus expectativas.

### 2.1. Filosofía para la gestión eficaz de conflictos:

- 2.1.1. Una queja: una oportunidad.
- 2.1.2. Ventajas de la correcta resolución de un conflicto: principio de reciprocidad
  - 2.1.2.1. Comprender y clasificar las quejas.
- 2.1.3. La actitud frente a una reclamación: clave.
- 2.1.4. Formas de demostrar implicación.

### 2.2. Fases en el tratamiento de incidencias:

- 2.2.1. Interés.
- 2.2.2. Compresión.
- 2.2.3. Compromiso.
- 2.2.4. Despedida.
- 2.2.5. Cuadro resumen fases.

### 2.3. 10 pecados capitales en la gestión de quejas y reclamaciones.

## MÓDULO 3. Herramientas de comunicación positiva para gestionar la insatisfacción de los clientes

8 horas

Comunicar es inevitable, por lo que tenemos que aprender a hacerlo conscientemente partiendo de los principales elementos que conforman la comunicación y conociendo las técnicas comunicativas promotoras de una gestión eficiente.

### 3.1. Elementos que conforman la comunicación:

- 3.1.1. Comunicación paraverbal: la voz.
  - 3.1.2. Comunicación verbal: palabras
    - 3.1.2.1. Vocabulario positivo.
    - 3.1.2.2. Vocabulario cordial.
    - 3.1.2.3. Transmisión de seguridad.
    - 3.1.2.4. Orientación al cliente.
  - 3.1.3. Comunicación no verbal: los gestos
    - 3.1.3.1. 15 consejos sobre la comunicación no verbal.

# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones



## 3.2. Detección de necesidades: ¿qué quiere el cliente cuando se queja?

- 3.2.1. Comunicar una acción inevitable.
- 3.2.2. Saber escuchar a un cliente insatisfecho:
  - 3.2.2.1. Ventajas de la escucha.
  - 3.2.2.2. Las 10 reglas de la buena escucha de Ketih Davis.
- 3.2.3. La importancia de ofrecer feedback: generando sintonía.
- 3.2.4. El arte de preguntar en situaciones difíciles:
  - 3.2.4.1. Decálogo para una correcta formulación de preguntas.
  - 3.2.4.2. Tipología de preguntas.

## 3.3. Establecer relaciones empáticas: entendiendo a nuestros clientes

- 3.3.1. Cómo empatizar ante una reclamación.
- 3.3.2. Errores comunes que obstaculizan la empatía.

## 3.4. Cómo tratar a las personas conflictivas: asertividad

- 3.4.1. Estilos de conducta:
  - 3.4.1.1. Actitud pasiva.
  - 3.4.1.2. Actitud agresiva.
  - 3.4.1.3. Actitud asertiva.
- 3.4.2. La asertividad en la atención de reclamaciones y quejas:
  - 3.4.2.1. Técnicas asertivas.

## 3.5. Resumen: herramientas de comunicación.

## MÓDULO 4. Proactividad en la gestión de quejas y reclamaciones

4 horas

Comprender que la actitud con la que nos enfrentamos a una queja o reclamación es la que va a determinar el cambio de un cliente insatisfecho a un cliente fiel. Mantener una actitud proactiva cuando nos enfrentamos a una queja o reclamación nos va a permitir gestionarla de forma eficaz reduciendo el volumen de quejas y promoviendo la fidelización del cliente insatisfecho.

### 4.1. Gestión proactiva:

- 4.1.1. ¿Qué es la proactividad?
- 4.1.2. Proactividad, un estilo de vida.
- 4.1.3. Reactividad y proactividad.
- 4.1.4. Claves del comportamiento proactivo en la gestión de quejas y reclamaciones.

### 4.2. Negociación exitosa con un cliente insatisfecho:

- 4.2.1. Discrepancias entre las personas.
- 4.2.2. Método ganar – ganar.



## MÓDULO 5. Tips básicos para gestionar el estrés en un centro de reclamaciones

6 horas

### 5.1. El estrés: todo depende del cristal con el que se mire

- 5.1.1. Definición biológica de estrés.
- 5.1.2. Fases del estrés.
- 5.1.3. Estrés laboral y Síndrome de Burn Out.

### 5.2. ¿Cómo luchar contra el estrés laboral?

- 5.2.1. Autoestima.
- 5.2.2. Hacer frente a las críticas.
- 5.2.3. Administración del tiempo.
- 5.2.4. Autorrealización.
- 5.2.5. Dedícate tiempo.
- 5.2.6. Técnicas de relajación:
  - 5.2.6.1. Visualización.
  - 5.2.6.2. Técnica del control de la respiración.
  - 5.2.6.3. Otras maneras.



# Gestión práctica de Quejas y Reclamaciones

## Autor



### Ana Alegre

Licenciada en Pedagogía. Formadora y Counsellor. Entrenadora de habilidades con amplia experiencia en procesos de atención al cliente y gestión del cambio en organizaciones. Trabaja como Communication Trainer especializada en cursos dirigidos a personal de centros de atención al cliente en las áreas de comunicación, reclamaciones, liderazgo, bienestar emocional, ventas y eficacia profesional.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

