

# Atención al cliente y quejas y reclamaciones

AF: 26960

HORAS: 20

## OBJETIVOS

1. OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE 1.1. OBJETIVOS GENERALES 1.1.1.1. El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente. 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS Al finalizar el alumno será capaz de: 1.2.1. Diferenciar los tipos de clientes para poder dar la mejor atención posible. 1.2.2. Partiendo de un análisis previo de los motivos de insatisfacción del cliente y la medición de la misma, podrá gestionar estas situaciones de manera óptima y enfocada a la obtención de los mejores resultados de cara a la excelencia en el servicio.

## CONTENIDOS

2. CONTENIDOS 1. EL CLIENTE INTRODUCCIÓN 1.1. EL CLIENTE. DEFINICIÓN. 1.2. LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE 1.3. TIPOS DE CLIENTES. 1.4. CLASIFICACION DE CLIENTES. 1.4.1 CLIENTES ACTIVOS E INACTIVOS. 1.4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES ACTIVOS (POTENCIALES). RESUMEN 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES INTRODUCCIÓN 2.1 LA INSATISFACCION POST-COMPRA 2.2 EL TIEMPO DE RESPUESTA 2.3. ACTITUD DE LA EMPRESA ANTE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES. 2.3.1 FORMA DE PROCEDER ANTE UN CLIENTE QUE ESTÁ EFECTUANDO UNA RECLAMACIÓN 2.3.2. VALORACION DE UNA RECLAMACIÓN DESDE LA EMPRESA 2.3.3. MEDIOS NECESARIOS PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE RECLAMACIONES 2.4. MEJORA EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS Y SUGERENCIAS 2.5. ESTABLECIENDO UNA RELACION CORDIAL CON EL CLIENTE 2.6. LAS RECLAMACIONES 2.6.1. LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 2.6.2. TRAMITACIÓN DE LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUMEN