

CURSO PRESENCIAL:

**ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA
EL MANEJO
DE QUEJAS**



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha: 02, 04 y 05 de octubre de 2023

Sesiones: Lunes, miércoles y jueves.

Modalidad: Presencial.

Horarios: De 19:00 a 22:00 hrs.

Inversión: Bs. 750

Contacto: Ronie Krukli Telf. 3464000 (int. 218) Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO DEL CURSO

El curso permitirá enseñar cómo recuperar el servicio después de un error, o por algún mal entendido de reclamos en momentos críticos, cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho, cómo resolver problemas, cómo asumir responsabilidad, cómo disculparse, cómo contener los daños inmediatamente, cómo compensar a un cliente agraviado, cómo tomar decisiones rápidas, cómo tratar con clientes enojados, cómo manejar quejas, cómo gestionar nuestra inteligencia emocional y la del cliente en una situación de conflicto, cómo utilizar la PNL (Programación Neuro Lingüística) para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir una mala experiencia en un cliente leal.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes con el fin de disminuir la deserción de clientes e incrementar los niveles de recomendación.

CARGA HORARIA

9 horas reloj.

METODOLOGÍA

- **Sesiones presenciales.-** Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

CURSO PRESENCIAL:

**ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA
EL MANEJO
DE QUEJAS**



GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Actividades posteriores a las sesiones.-** Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de participación avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra (UPSA). Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: GESTIONANDO QUEJAS Y CLIENTES MOLESTOS

- Análisis de una queja, caso práctico para entender todos los componentes que intervienen en una situación de conflicto.
- Comportamiento de los clientes insatisfechos y su EFECTO MULTIPLICADOR.
- ¿Qué es lo que hace que los clientes se quejen?
- Estados emocionales de un cliente que se queja.
- ¿Cómo manejar quejas?
- ¿Cómo tratar con clientes conflictivos o situaciones conflictivas?
- Paso a paso para controlar una situación conflictiva.
- Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar las emociones del cliente al momento de manejar una queja? Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neuro Lingüística)?
- Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la resolución del problema.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permite entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de una queja.

CAPÍTULO 2: RECUPERACIÓN DEL SERVICIO PARA LOGRAR UNA BUENA RECOMENDACIÓN

- ¿Cómo asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas. Matriz de resolución ante las quejas más recurrentes que se dan en los clientes.
- ¿Cómo contener los daños inmediatamente y lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?

CURSO PRESENCIAL:

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Desarrollando la habilidad para tomar decisiones rápidas y de alto impacto ante los “típicos problemas” por los cuales se quejan los clientes.
- ¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado su experiencia?
- Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?
- Simulaciones utilizando situaciones propias del día a día de los participantes que permitan realizar un feedback sobre su desempeño, tomando como base todo lo asimilado a lo largo del taller.

INSTRUCTOR

Lic. Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro Lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Certificado en la Metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGÍA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM. Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.