

JORNADA GERENCIAL

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS - NIVEL I

DURACIÓN
Presencial o Virtual: 8 horas.

MODALIDAD
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO
15 personas

DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes.

OBJETIVO

Brindar a los participantes un método práctico y simple para recepcionar, resolver y cerrar reclamos de manera eficiente, manejando los estados de ánimos propios y de los usuarios.

TIPO DE CURSADO

Presencial / Virtual. En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet. Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

TEMARIO

- La imagen del servicio y sus consecuencias.
- Concepto gano - ganas.
- Evitar emociones negativas y conflictos.
- Conocimiento y práctica del método de resolución de reclamos.
- La habilidad de saber escuchar.
- Aplicar la empatía.
- La indagación como control.
- Ofrecer una propuesta de valor para el usuario.
- Acuerdo de satisfacción del usuario.

- Despedida y seguimiento de la resolución.
- La actitud correcta en la resolución de reclamos.
- Confirmación de la conformidad del usuario.
- La inteligencia emocional.

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

FUNDALUZ XXI
ENSEÑAMOS LO QUE HACEMOS

Teléfono: +(54) 011 4378 0899 | **Email:** infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar
Web: www.fundaluz.org.ar | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs