

SEMINARIO ONLINE



Manejo de Quejas y Reclamos

INICIO: Miércoles 20 de octubre
14:30 a 16:30 hrs.



Manejo de Quejas y Reclamos

Objetivos del programa

Al término del seminario los participantes estarán en mejores condiciones de distinguir, aplicar y practicar destrezas y habilidades efectivas de manejo de los reclamos y situaciones conflictivas con los clientes, dentro de un contexto de calidad profesional en la atención de los clientes.

Específicamente se propone:

- Identificar y aplicar las competencias conversacionales del escuchar activo y su relación con la efectividad del manejo de quejas y reclamos de los clientes.
- Practicar y aplicar habilidades de manejo interpersonal para manejar en forma segura y asertiva la relación con los clientes, durante la recepción de una queja o reclamo.
- Identificar y aplicar las competencias conversacionales necesarias para aprender a manejar quejas y reclamos.

Dirigido a quienes se ven expuestos a situaciones de inconformidades válidas o no, por parte de los clientes.

Contenido

El Poder de la Empatía y del Escuchar Activa

Introducción.

El fenómeno del quiebre.

Empatía y escucha activa.

- Afirmaciones.
- Juicios.

Habilidades de Manejo Interpersonal

Habilidades de Manejo del Lenguaje Corporal.

- Modulación, tono y entonación.
- Ritmo y volumen de voz.
- Respiración, silencios y fluidez.
- Titubeo, tics y muletillas.

Manejo de Quejas y Reclamos

Incumplimiento de compromisos.

- Juicios de incumplimiento.
 - Manejo de Quejas vs. Reclamos
- Respuestas a pedidos para evitar incumplimiento.

Herramientas de negociación para el manejo de reclamos.

- Mapa de preocupaciones e intereses.
- Prometo prometer, contra-oferta y alternativas.
- Taller de Aplicación.

METODOLOGÍA

La metodología de trabajo estimula una activa participación de parte de los asistentes, a través de exposiciones dialógicas, dinámicas y ejercicios grupales, análisis de casos, assessment individual, utilización de técnicas cognitivo-conductuales y video foros relativos a los temas tratados.

Relator



Andrés Ceppi

Psicólogo Organizacional y Diplomado en Desarrollo Organizacional (U. de Chile), Diplomado en Gestión y Liderazgo (I.G.L.) y Capacidad Emprendedora (B.D.A.). Ha implementado diversos talleres de capacitación, tales como Supervisión del Desempeño, Liderazgo Efectivo, Trabajo en Equipo, Formación de Monitores, Atención a Clientes, Técnicas de Ventas y Estrategias de Negociación. Consultor de empresas. Además es relator permanente en ICARE y académico de la U. de Chile. Es miembro de ACHIDO (Asociación Chilena de Desarrollo Organizacional).

Información e inscripciones

Fecha de inicio	Miércoles 20 de octubre de 2021
Fecha de término	Lunes 8 de noviembre de 2021
Días	Lunes y Miércoles (omitir 27 de octubre)
Horario	14:30 a 16:30 hrs.
Duración	8 horas (4 sesiones de 2 horas cada una)
Modalidad	Online
Valor general	\$166.000
Valor Socios de ICARE	\$125.000
Descuentos	15% de descuento por 5 o más inscripciones

INSCRÍBASE AQUÍ

INSCRIPCIONES:

Capacitación ICARE Ltda.

RUT: 76.619.580-6

Teléfonos: 22280 5311 – 22280 5329

Email: seminarios@icare.cl