

GESTIÓN DE QUEJAS DIFÍCILES Y CLIENTES COMPLICADOS

11 Y 12 DE FEBRERO

A QUIÉN VA DIRIGIDO

A personas en contacto con clientes, ya sea cara a cara, por teléfono o videoconferencia.

OBJETIVO

Toda empresa debe abordar en un momento u otro la gestión de las quejas y los/as clientes/as que "no son fáciles". Pero atención, tanto unas como otras pueden ser una oportunidad para mejorar.

Aprender a tratar y a reconducir satisfactoriamente a clientes/as que tienen un comportamiento inadecuado, de forma que queden satisfechos/as y posiblemente mejoren su vinculación con la empresa.

PROGRAMA

1. Tipología y demostración de "clientes/as conflictivos/as", y las señales para detectarlos y prepararnos para "el combate".
2. Revisión de las dos áreas esenciales con sus elementos básicos para abordar esta formación:
 - A) área de las emociones: inteligencia emocional (intrapersonal-autocontrol e interpersonal-empatía), capacidad de gestionar una situación, autoconocimiento, distancia personal necesaria con el caso, y sensibilidad de trato.
 - B) área de la comunicación: ejemplos ideales de comunicación verbal; tono de voz; comunicación no verbal (corporal)
3. Desescalada o la metodología standard a seguir para tratar y reconducir un "caso inadecuado".
4. Cuándo y cómo dejar marchar a casos extremos de clientes/as conflictivos/as.
5. Ejercicios diversos y rol-plays con el formador y entre alumnos/as, críticas

GESTIÓN DE QUEJAS DIFÍCILES Y CLIENTES COMPLICADOS

11 Y 12 DE FEBRERO

constructivas de todos/as.

METODOLOGÍA

Mezclando teoría y práctica, e incidiendo en esta última.

DURACIÓN

8 horas

FECHA

11 y 12 de febrero

HORARIO

16:00 a 20:00 horas.

LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24

PONENTE

Rubén Arroyo: Profesional del mundo del teatro y formador de profesionales a nivel de comunicación y habilidades, cuenta con experiencia en España, Francia e Inglaterra tanto en el sector público como en el privado en agricultura, hostelería, artes y demás servicios.

COSTE CURSO

195,00 €