

**FORMACIÓN EJECUTIVA**

**caeb**<sup>\*</sup>  
empresarios

# GESTIÓN DE QUEJAS Y DE SITUACIONES DIFÍCILES CON CLIENTES

Palma, 30 de septiembre de 2019  
De 9.00 a 13.30 h y de 15.00 a 18.30 h

**[INSCRIBIRSE](#)**

CAEB

C/ Aragón 215 1º 07008 Palma de Mallorca

971 70 60 08

**[formacion@caeb.es](mailto:formacion@caeb.es)** - **[www.caebformacion.com](http://www.caebformacion.com)**

La gestión de reclamaciones se ha convertido en un aspecto estratégico para todas aquellas organizaciones que quieren ofrecer de forma consistente un servicio excelente a sus clientes. Saber actuar antes nuestros clientes de forma adecuada en estas situaciones es fundamental para lograr la satisfacción de nuestros clientes incluso en aquellos momentos en que no hemos sido capaces de satisfacer sus expectativas.

### **Impartido por Fernando Cobo**

Fernando es un experto en movilizar a personas, retando sus creencias y transformando sus actitudes y comportamientos. En sus formaciones crea un entorno que permite una participación abierta y honesta que permite transformar creencias y generar impacto en el puesto de trabajo.

Licenciado en Economía por la Universidad de Barcelona y Máster en Dirección de Empresas (MBA) por el IDEC – UPF, lleva más de 20 años elaborando e impartiendo programas de formación en habilidades, que versan sobre las diversas materias: Cultura de empresa, Gestión de quejas y conflictos, atención al cliente, liderazgo...entre otras

### **Objetivos**

- Mejorar la imagen de nuestra organización
- Disminuir el número de clientes perdidos
- Reconocer las reacciones de los clientes insatisfechos y aprender a darles respuesta.
- Tratar adecuadamente con diferentes tipos de persona, incluyendo los momentos difíciles de la relación.
- Gestionar con eficacia las emociones de los clientes que reclaman.
- Tener una gestión eficaz de quejas que ayude a aumentar la confianza de nuestros clientes.
- Aumentar la lealtad de nuestros clientes como factor de ventaja competitiva.

### **Programa**

- Introducción: una queja es un regalo
- La reacción de un cliente insatisfecho: reconociendo comportamientos.
- Como lograr la confianza de unos clientes insatisfechos.
- Tipología de personas y gestión de la reclamación.
- Gestión emocional ante la crítica
- Reglas para el tratamiento de quejas
- Estrategia para la gestión de las emociones del cliente.
- Mejorando la percepción en nuestros clientes

La cuota de inscripción es de 280 € para asociados a CAEB y a partir del 2º inscrito de la misma empresa. 295 € en el resto de los casos. La cuota incluye la asistencia a las sesiones, documentación y cafés. Atendiendo a la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, esta formación no es bonificable.

### **REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN**

#### **[INSCRIPCIÓN ONLINE](#)**

### **LUGAR DE REALIZACIÓN**

El programa se celebrará en las instalaciones de CAEB (C/ d'Aragó, 215, 1º - 07008 Palma de Mallorca).

### INFORMACIÓN Y RESERVAS

#### **[INSCRIPCIÓN ONLINE](#)**

#### **CAEB**

C/ d'Aragó, nº 215, 2ª planta. 07008 Palma de Mallorca

TF. 971 70 60 08

[cfrances@caeb.es](mailto:cfrances@caeb.es)

[formacion@caeb.es](mailto:formacion@caeb.es) · [www.caebformacion.com](http://www.caebformacion.com)

