



Gestión de quejas, reclamaciones y conflictos con clientes

18 horas, del 4 al 20 de mayo de 2020

Lunes y miércoles de 16.30h a 19.30

C/ Aragón 215, 1ª planta, 07008, Palma

Objetivos

Ser capaz de aplicar Técnicas de mejora y potenciadoras de las habilidades profesionales y personales del individuo en ambientes hostiles y de saturación de personas, con desarrollo de recursos para la correcta eficacia de los canales de comunicación, con técnicas altamente efectivas para la mejora del profesional, la comprensión del entorno y la gestión eficaz de conflictos con los clientes y de quejas que van surgiendo en la actividad laboral.

Ser capaces de conseguir:

- Una fuerte imagen y creíble de la Empresa.
- Clientes fieles y consolidados.
- Identificar las insatisfacciones de los clientes y solucionarlo.
- Tratar las reclamaciones con asertividad.
- Tratar las quejas con empatía y buscar soluciones que fidelicen.
- Crear fans de nuestra empresa entre los clientes.

Contenidos

- Las quejas son un buen aviso de los clientes para la mejora
- Los clientes insatisfechos
- Convertir las reclamaciones en ventajas competitivas.
- Tipos de personalidades.
- ¿Cómo tratamos las quejas, emocionalmente?
- Las Emociones y cómo las gestionamos.
- ¿Cómo es un cliente?
- Tipologías de clientes vs tipos de personas.

Destinatarios

Personas que traten con clientes en todos los ámbitos y que deseen desarrollar sus habilidades y descubrirse, personas que deseen gestionar sus tareas sin estrés y centrarse en lo esencial de cada momento, personas que deseen mejorar profesionalmente y gestionar los conflictos y las crisis.

Ponente

Enric Castro Coach. Máster Coach Metacognitivo y Formador Educativo

Coach emocional, Formador en habilidades y Potenciador de capacidades. Máster en coaching y mentoring. Master en Factor humano. Diplomado y certificado Internacional en Coaching comercial. Diplomado Internacional en Programación Neurolingüística, y diplomado en Inteligencia emocional, en Eneagrama de la personalidad en Dirección de Marketing y en Dirección de Empresas comerciales.

Mindfulness empresarial con 30 años de experiencia y asesor de más de 350 empresas.

Horario

Lunes y miércoles de 16.30h a 19.30h

Metodología

Coach emocional, búsqueda de nuestras habilidades, descubrir de lo que somos capaces y poder aplicarlo. Mindfulness con Inteligencia emocional y autodescubrimiento.

Requisitos y/o documentación a presentar por los participantes

Antes del inicio del curso: Solicitud de participación.

Si desea que BSEF realice los trámites para la bonificación de la formación deberá entregar los datos y convenio de agrupación de empresa debidamente cumplimentado con un mínimo de 3 días antes del inicio del curso.

Titulaciones

Los alumnos al finalizar el curso recibirán un certificado acreditativo de su participación en el mismo.

Cuota de inscripción:

234€ (222€ para asociados a la CAEB y desempleados) antes del inicio del curso e incluye la asistencia a las sesiones y la documentación. Si la empresa dispone de crédito formativo, BSEF incluye en este precio la gestión de la bonificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. El pago será imprescindible para la realización de los trámites necesarios para la posterior bonificación de dichas actuaciones por parte de la empresa. 100% Bonificable.

BONIFICACIÓN: Bonificable a través del sistema de bonificación de la Seguridad Social

* El importe de bonificación indicado se basa en la aplicación de baremos económicos máximos/hora/alumno regulados en el Real Decreto 395/2007. No obstante las empresas han de tener en cuenta otras variables tales como crédito disponible y porcentaje de cofinanciación privado exigido.

Lugar de realización: C/ Aragón, 215, 1ª planta. 07008 . Palma de Mallorca Tel.971 70 60 14

formacion@caeb.es

www.caeb.es/formacion