



Club de Marketing de Gipuzkoa  
Gipuzkoako Marketing Klub

# Curso

## Tratamiento de quejas y reclamaciones; la queja como regalo.

San Sebastián, 26 y 28 de Abril de 2.010  
De 16:00 a 20:00

# Contenido

3	<b>Objetivos</b>
4	<b>Programa</b>
5	<b>Ponente</b>
6	<b>Inscripción</b>
6	Cuotas de inscripción
6	Forma de Pago

# Objetivos

- Conocer con profundidad la implicación de la queja y la reclamación en el proceso de gestión con nuestros clientes, dentro del entorno de la filosofía de la calidad total. La queja como oportunidad y “regalo”.
- Utilizar las técnicas apropiadas tanto a nivel metodológico, como actitudinal, que nos permitan afrontar la queja y la reclamación con el cliente externo e interno, recogiendo opiniones y sugerencias que lleven a un adecuado tratamiento de las mismas.
- Fidelizar al cliente a través de la reclamación.

## Dirigido a:

Todos aquellos profesionales que estén en continuo contacto con el cliente y que afronten habitualmente situaciones que presupongan gestión de quejas y reclamaciones.

# Programa

1. El CONCEPTO de reclamación y queja en el panorama actual de la empresa. El coste del mal servicio al cliente.  
Las reclamaciones. Nuevo concepto de reclamación. La queja como un regalo.
2. Desarrollo de TÉCNICAS, HABILIDADES Y CONDUCTAS ante la reclamación.
  - .-Comunicación no verbal; Rapport y congruencia
  - .- El lenguaje; sintonizar con el cliente
  - .- La asertividad y
  - .- La actitud positiva
3. La TIPOLOGIA del RECLAMADOR.
  - Qué desea un cliente que reclama
  - La tipología del reclamador
    - Los clientes que protestan
      - Habladores
      - Pasivos
      - Coléricos
      - Activistas
    - Los clientes que no protestan
4. ESTRATEGIAS ante las reclamaciones.; MODELOS DE REFERENCIA. QUÉ HACER Y CÓMO HACERLO
  - En el contacto interpersonal y por teléfono:  
La técnica del regalo. Protocolo de actuación basado en “La técnica del regalo”
  - Por escrito:  
Como responder a las quejas manifestadas por escrito
5. LOS CANALES de recogida de información en reclamaciones.
  - Las hojas de reclamaciones y las cartas de protesta
  - Las encuestas de satisfacción y las hojas de evaluación
  - Los buzones de sugerencias
  - Las dinámicas grupales con clientes
  - El “espía interno”
  - Teléfono gratuito
  - Emisión de llamadas al azar al objeto de conocer el grado de satisfacción del cliente
6. Desarrollo y ACTIVIDADES PRÁCTICAS. Ejemplificación de estrategias en empresas a modo de ejemplo.

# Ponente

## **Dña. Sara González Aguilar:**

Licenciada en Psicología y Pedagogía, Diplomada en P.N.L. Coach profesional y Consultora y Asesora en Recursos humanos en la empresa G.C. Asociados, S.L.

# Inscripción

Curso: **Tratamiento de quejas y reclamaciones; la queja como regalo**

Convocatoria:

Club de Marketing de Gipuzkoa  
Avda. Alcalde José Elósegui, 6  
20.013 San Sebastián – Donostia

Fechas: 26 y 28 de Abril de 2.010

Horario: De 16:00 a 20:00

Información:

[www.clubdemarketing.info](http://www.clubdemarketing.info)  
gipuzkoa@clubdemarketing.info  
943 272722

## Cuotas de Inscripción

**Socios** 140€

No Socios 200€

## Forma de Pago

Mediante transferencia bancaria a favor del Club de Marketing de Gipuzkoa.  
Banco Guipuzcoano nº c/c 0042 0001 99 0103955606.

Se considerará firme la reserva una vez abonada la cuota de inscripción.