

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA COMERCIALES

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

OBJETIVOS:

El Objetivo de este curso es incrementar los niveles de Calidad en la Atención percibida por los Clientes en la Gestión de Reclamaciones, medidos en términos de satisfacción.

Este objetivo nos conducirá, de manera directa, a la consecución de las siguientes habilidades comerciales:

- Acogida al Cliente.
- Capacidad de Comprar Información sobre el motivo de la Reclamación.
- Capacidad de Vender Soluciones
- Detección de Oportunidades de Negocio.
- Aprovechamiento Comercial de la Reclamación Solucionadas
- Minimización de la repercusión por la Reclamación no Atendida.

MODALIDAD:

Presencial. Entrenamiento práctico en Aula.

DURACION:

8 horas, repartidas en dos jornadas de 4 horas.

DIRIGIDO A:

Cualquier trabajador que esté en contacto directo con el cliente y que, por tanto, deba gestionar las quejas y reclamaciones que puedan realizar estos.

CONTENIDOS:

1. Una Queja es una Oportunidad.
2. Las razones del Cliente: Las 3 fases de la Atención de Quejas.
3. Comportamientos Comerciales:
 - Escucha Activa.
 - Detección de Motivaciones.
 - Cómo calmar a un cliente.
 - Presentación de Opciones.
 - Cierre de Soluciones.

Estos contenidos se desarrollan en aula con interacción constante, gamificación presencial, entrenamiento práctico y material documental de apoyo.

PROFESORADO:

Consultores de Formación y Control titulados y especializados. Con más de 10 años de bagaje en el desarrollo de cursos y programas de técnicas y habilidades comerciales y con dilatada experiencia en desarrollos de proyectos de sistemática y productividad comercial

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO:

Fecha: 15 y 17 de Septiembre

Horario: Martes y jueves de 16:00 a 20:00h

Lugar de Impartición: FEDEME. Avda. de la Innovación, 5. Edificio Espacio, 3ª planta. 41020 Sevilla

Precio:

* **Empresas asociadas: 160 €/persona**

 **Importe Máximo Bonificable: 104€**

Dicho curso es **BONIFICABLE** a través del crédito de formación de las cotizaciones a la Seguridad Social, para todas aquellas personas dadas de **alta en régimen general**, habrá que analizar las características particulares de cada empresa. Además la **gestión** del mismo está **incluida en el precio del curso**, solo tendrán que comunicarlo al departamento con al menos **5 días de antelación** al inicio. **Los trabajadores autónomos están exentos de dicho crédito al no cotizar por formación a la Seguridad Social.**

El Departamento de Formación de FEDEME, se reserva el derecho de anular la celebración del curso de no llegar a un mínimo de alumnos.



FICHA DE INSCRIPCIÓN

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (8 HORAS)

DATOS PERSONALES DEL ALUMNO

NOMBRE:			
APELLIDOS:			
FECHA NACIMIENTO:			
D.N.I.	MÓVIL:		
DOMICILIO:	LOCALIDAD:		
LOCALIDAD:	C.P.:		
E-MAIL:			
NIVEL ACADEMICO:			
Nº SEGURIDAD SOCIAL:			
CATEG. PROFESIONAL:	GRUPO DE COTIZACION:		
¿Es Vd. Autónomo?	SI	NO	

DATOS DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA

RAZÓN SOCIAL:			
ACTIVIDAD PRINCIPAL:			
C.I.F.:	¿Es afiliada a FEDEME?		
DIRECCIÓN:			
LOCALIDAD:	C.P.:		
TELÉFONO:	E-MAIL:		
CUENTA DE COTIZACION DE LA EMPRESA ASOCIADA AL ALUMNO			
¿Desea que FEDEME le realice la Gestión del Crédito de esta Formación? (Sí / No)			

MATRICULA Y FORMA DE PAGO

TRANSFERENCIA a FEDEME / BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. ES5901826000150101534709	
Empresa Asociada:	160 €
Una vez realizado el pago, enviar justificante de pago por correo electrónico a : formacion@fedeme.com	
Incluye la documentación, el material y el derecho a la FIRMA: obtención de un certificado (siempre que asista como mínimo al 75% de las clases lectivas).	

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

<small>AVISO LEGAL: A los efectos de lo dispuesto en la LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) autoriza la utilización de los datos personales contenidos en el presente documento y su tratamiento informático, para la gestión de la solicitud a que se refiere. Ponemos en su conocimiento la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y especificación, en los términos establecidos en la legislación vigente, que podrá hacer efectivos dirigiéndose por escrito a FEDEME, Avda. Innovación, 5. Edificio Espacio. 3ª planta. 41020 de Sevilla o por email a fedeme@fedeme.com. Asimismo, da su consentimiento (con la firma) para el uso de sus datos, toma de imágenes o vídeos personales para futuras campañas comerciales, siendo los mismos incluidos en la base de datos de FEDEME.</small>	FIRMA:
	FECHA:

El firmante declara que los datos expresados se corresponden con la realidad

INFORMACIÓN

FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL METAL DE SEVILLA
Avda. Innovación, 5. Edf.Espacio. 3ª planta. 41020 Sevilla. 954 52 69 88 www.fedeme.com