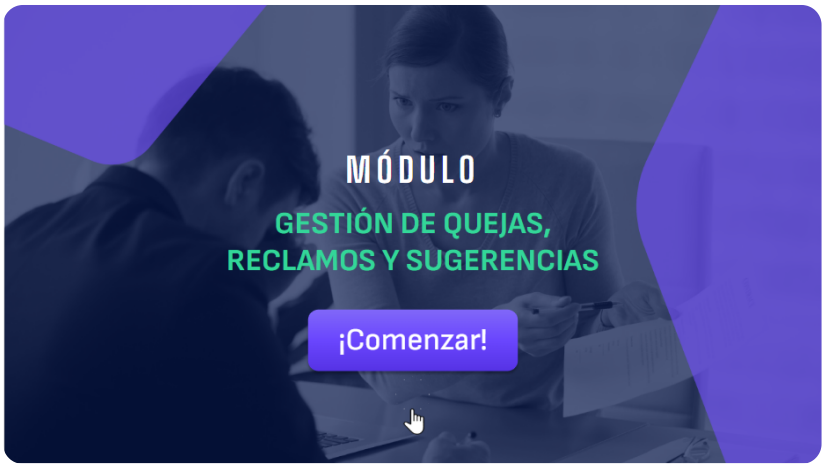
Código: SC002

Duración: 30 minutos



Manejo de quejas, reclamos y sugerencias

Gestionar adecuadamente las quejas y sugerencias es crucial para mantener la fidelidad del cliente. Aprende a establecer estrategias efectivas que resuelvan problemas y fortalezcan la confianza en tu marca.

Objetivo:

Desarrollar métodos para atender quejas y reclamos, implementando estrategias que garanticen la satisfacción del cliente.

Contenido:

Cómo prevenir la insatisfacción de un cliente
La importancia de evaluar el servicio
El uso de la libreta de calificación
Los atributos claves de la calidad del servicio
La conveniencia relativa e importancia de los atributos
Puntajes de nuestro negocio sobre los atributos del servicio
Manejo de quejas y reclamos
Escuchar la voz del cliente: “Retroalimentación necesaria”
Procedimiento para resolver las quejas
Principios básicos del manejo de quejas y reclamos

Recursos:

Curso Interactivo en HTML5, Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación

Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.

Colombia:
(+57) 314 500 1814
contacto@sistel.co

Panamá:
(+507) 6820 4684
eduardo.carballo@sistel.co

MEXI-CAM:
(+52) 56 1311 1493
ilan.tesone@sistel.co

USA:
(+1) 786 668 3822
david@sistel.co

© SISTEMAS TELEMÁTICOS SISTEL S.A.S. Todos los derechos reservados. Este catálogo virtual y su contenido son propiedad exclusiva de SISTEMAS TELEMÁTICOS SISTEL S.A.S. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.

Empresa B Certificada