

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.