



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias
Categorías:

• **Resolución de Conflictos—**

Reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

• **Experiencia del Cliente—**

Motiva experiencias positivas para generar lealtad en el cliente y relaciones de largo plazo.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Actitud—**

Mantiene una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.

• **Manejo del Estrés—**

Diferenciar el estrés positivo del negativo. Mantener una actitud equilibrada.

• **Relaciones Interpersonales—**

Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Comunicación—**

Practica la escucha activa dando soporte oral o escrito con información significativa.

Resolución de Quejas

RESUMEN

Existen dos aspectos en las quejas: emocional y racional. Resolver quejas requiere enfrentarse con ambos clarificando las quejas, bajando la ansiedad de ambas partes, usando guías claras, y aplicando un proceso que enfrenta a los factores emocionales y racionales para desarrollar relaciones con clientes incluso más fuertes.

CONTEXTO

En este módulo, exploraremos las diferentes causas de las quejas, identificaremos maneras de neutralizar las actitudes negativas, y seguiremos un proceso que enfrenta los elementos emocionales y lógicos de las quejas. Crearemos abordajes para mantener una actitud positiva, incluso cuando enfrentamos personas difíciles y asuntos complicados.

Las quejas no tienen que ser experiencias negativas todo el tiempo. Trabajaremos juntos para crear relaciones ganar - ganar con los clientes. Examinaremos las causas de base de las quejas que recibimos y crearemos maneras para reducirlas o eliminarlas. Finalmente, descubriremos que resolver quejas efectivamente es en realidad una manera de reducir el estrés, desarrollar relaciones y mejorar la lealtad del cliente y su retención.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Enfrentar los aspectos prácticos y emocionales de las quejas
- Aplicar métodos para reducir nuestro estrés cuando resolvemos quejas
- Implementar un proceso consistente para resolver quejas
- Reducir el número y tipos de quejas que recibimos