

GESTIÓN EFECTIVA DE RECLAMACIONES 4.0

TRANSFORMA LAS QUEJAS EN REDES SOCIALES EN OPORTUNIDADES PARA RECONQUISTAR A TU CLIENTE Y CUIDAR TU IMAGEN DE MARCA



INCLUYE CASOS DE ÉXITO REALES Y EJERCICIOS PRÁCTICOS

15%^{dto.}
HASTA EL 21/02

MADRID
7 MARZO



FORMADOR

Amparo Rey

Formadora especializada en habilidades comunicativas y sociales aplicadas al ámbito de la Atención al Cliente

 7 HORAS de FORMACIÓN

FORMACIÓN PRÁCTICA

- ✓ Conoce en profundidad el concepto reclamación y sus diferentes tipos
- ✓ Entiende la importancia de gestionar las reclamaciones y medir su impacto en los medios
- ✓ Domina las mejores prácticas en el proceso de solución de quejas en redes sociales
- ✓ Aprende a convertir las quejas en oportunidades de mejora

CURSO INTENSIVO

GESTIÓN EFECTIVA DE RECLAMACIONES 4.0

TRANSFORMA LAS QUEJAS EN REDES SOCIALES EN OPORTUNIDADES PARA RECONQUISTAR A TU CLIENTE Y CUIDAR TU IMAGEN DE MARCA

MADRID **7 MARZO**
// 2019

 **7 HORAS** de FORMACIÓN

HORARIO:

08:45 Recepción de los asistentes

09:00 Inicio del curso

11:30-12:00 Pausa café

14:00-15:30 Almuerzo

18:00 Fin del curso



CV / Amparo Rey

AMPARO cuenta con más de 15 años de experiencia en Atención al Cliente, Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales. Imparte formación en diferentes áreas pero, siempre vinculadas a la Atención al Cliente y a la comunicación en todas sus facetas: comunicación escrita, redes sociales, medios de comunicación, planes de comunicación y reputación corporativa, portavoces de empresa, y habilidades comunicativas aplicadas a diferentes áreas (liderazgo, gestión de equipos, gestión de quejas y reclamaciones, etc.)

Actualmente compagina la gestión de comunicación de diferentes empresas del sector terciario con la formación y entrenamiento de habilidades comunicativas y sociales aplicadas al ámbito de atención al cliente online/offline, gestión de equipos y liderazgo, gestión de conflictos, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.



OBJETIVOS

- Analizar rápidamente la reclamación y realizar una gestión eficaz
- Conocer los diferentes canales de reclamación y cómo responder en cada uno
- Evaluar el proceso de solución y diseñar una estrategia de prevención
- Crear oportunidades para fidelizar al cliente insatisfecho



EL CURSO INTENSIVO VA DIRIGIDO A:

- Jefes de equipos en Contact Center (Supervisores, Coordinadores y Responsables)
- Responsables de equipos de Ventas, Postventa, Calidad, Quejas y Atención al Cliente
- Community Managers
- Formadores de equipos de Atención al Cliente



FORMADOR

Amparo Rey

Formadora especializada en habilidades comunicativas y sociales aplicadas al ámbito de la Atención al Cliente

JUEVES 7 DE MARZO DE 2019

LA RECLAMACIÓN

- El concepto reclamación: las quejas y las opiniones negativas en redes sociales
- Ventajas de la atención al cliente por medios online: fluidez de la comunicación
- La importancia de la gestión de reclamaciones online en la relación con los clientes en las redes sociales
- Cómo identificar e interpretar las situaciones de reclamación y medir su impacto en los medios
- Plataformas online y tipos de reclamaciones: ventajas e inconvenientes de cada canal

GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN EN LAS REDES SOCIALES

- Manual de respuesta y protocolo de actuación 4.0:
 - » Cómo elaborarlo: la importancia de una comunicación fluida entre los responsables de gestión de RR.SS. y los principales actores del 1.0 de la empresa
 - » Respuestas tipo de las FAQs trasladadas y adaptadas a cada RR.SS.
- Primeros pasos:
 - » Monitorización del mensaje, identificación del contenido y de la respuesta de la queja en el 1.0
 - » Personalización de la respuesta según el tipo de cliente y argumentar la propuesta aportada
 - » La importancia de construir un clima de confianza y de personalizar la conversación: respuesta privada o pública
- Hacer ver al cliente y a la comunidad el beneficio de la solución propuesta a través de las plataformas online
- Importancia de anticiparse a las objeciones y saber responder a ellas
- Cómo actuar ante las reclamaciones sin fundamento (trolls) y clientes insistentes no satisfechos con la respuesta recibida

INCLUYE CASOS DE ÉXITO REALES Y EJERCICIOS PRÁCTICOS

FIDELIZAR A TRAVÉS DE UNA RECLAMACIÓN ONLINE

- Medir la satisfacción del cliente y diseñar una estrategia de prevención online
- Diagnóstico de la calidad de la relación con el cliente: fortalezas y debilidades
- Establecer las causas y orígenes de la insatisfacción
- Definir los indicadores de medición de la calidad
- Respuestas de la comunidad online (seguidores) ante la queja/respuesta de la marca
- Recepción de ideas de mejora de los clientes: quejas que se convierten en innovación

CUIDAR NUESTRA MARCA Y REPUTACIÓN EN LA ERA DIGITAL

- Cómo gestionar las reclamaciones o feedback negativo en internet
- Diferentes maneras de interactuar con los clientes en las redes sociales
- Una marca, varios canales: unificar los procedimientos y gestiones online/offline



