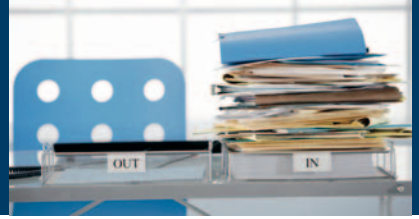
Diseñar e implantar un sistema para la

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



Barcelona, 20 y 21 de noviembre de 2012

Madrid, a determinar

Lugar y Fecha de Celebración:

Las 2 sesiones del programa se desarrollarán de 9:30 a 19:00 (16 horas lectivas en total) en la Sala de Seminarios de ODE de:

Barcelona: 20 y 21 de nov. de 2012 - Casp, 58 pral.

Madrid: a determinar - Pº Habana 9-11

Ayudas a la formación:

Su empresa puede beneficiarse de una bonificación de 208 €/**asistente**, gracias a las ayudas gestionadas por Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Llámenos y le informaremos.

Reserva de plaza:

Teléfono 933 010 162 (Mª Teresa Ubach)
Fax 933 013 141
E-mail mtubach@ode.es
Web www.ode.es

Cuota de Inscripción:

Cuota general ..... 710 € + IVA

Clientes Grupo ODE ..... 635 € + IVA

Descuento del 10% en las inscripciones adicionales.

En el importe del curso se incluye: la documentación y material, almuerzo, cafés en las pausas y Certificado de Asistencia.

Cancelación: Hasta 2 días laborables antes del inicio se devolverá el importe de inscripción menos un 10% en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo, no se reembolsará el importe de inscripción, aunque podrá sustituirse al participante inscrito por otra persona, o reservarse este importe para la asistencia a otro seminario.

Forma de pago:

☐ Cheque nominativo a favor de ODE, S.A.

☐ Transferencia bancaria a la cuenta:
2013.0616.80.0200573166
(Indicar Ref. FC1131)

La inscripción no se considerará formalizada hasta la recepción del pago.

Boletín de inscripción

Indicar lugar de asistencia (MAD / BCN):

Empresa _____ Sector _____ NIF _____

Dirección _____ Tel. _____ Fax _____ Web _____

C.P. _____ Población _____ Provincia _____

Persona de contacto _____ Cargo _____ E-mail _____

Datos de los asistentes: Cuota general ☐ Clientes grupo ODE ☐

Nombre _____ Cargo _____ E-mail _____

Nombre _____ Cargo _____ E-mail _____

Nombre _____ Cargo _____ E-mail _____

(Para más inscripciones puede fotocopiar este cupón)

www.ode.es

Diseñar e implantar un sistema para la

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

GRUPO ODE

www.ode.es

Diseñar e implantar un sistema para la

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Barcelona, 20 y 21 de noviembre de 2012
Madrid, a determinar

PROGRAMA

1. Comprender el impacto de las quejas en la rentabilidad

¿Quejas, reclamaciones, decepciones, comentarios o consultas? El iceberg de la insatisfacción. El significado financiero de una buena gestión de quejas. Costes de la no queja, de la queja mal atendida y de un procedimiento de gestión de quejas inadecuado. Consecuencias financieras en otros procesos. Las quejas: un regalo de nuestros clientes y una oportunidad de fidelización. Beneficios individuales y colectivos de mejorar el proceso interno de gestión de quejas y reclamaciones. ***CASO PRÁCTICO "Confianza".***

2. Cómo mejorar la actitud del personal de contacto

Comunicación verbal adecuada para transmitir confianza. Secuencia de pasos a seguir para atender una reclamación. ***CASO PRÁCTICO "SIBA".***

3. Entender y gestionar las emociones en un proceso conflictivo

Identificar los roles adoptados según el análisis transaccional. Analizar nuestra percepción de la queja como persona de contacto. ***EJERCICIOS: "Análisis transaccional" y "El mapa no es el territorio".***

4. Comprender las verdaderas necesidades de los clientes

Comprender a nuestros clientes, sus necesidades y sus expectativas. Entender por qué pueden estar insatisfechos. ***EJERCICIO: "Necesidades de los clientes".***

5. Un proceso para la gestión de las quejas escritas

Estructura a seguir. Formulaciones adecuadas para atender las emociones del cliente. ***EJERCICIO: "Respuesta a una reclamación escrita".***

6. Implantar la prevención: evitar que la queja vuelva a ocurrir

Buscar la causa raíz de una queja. Definir si falla el resultado de la prestación o si es un problema de expectativas de los clientes. Identificar soluciones para corregir y prevenir. Ser creativo en la búsqueda de soluciones con herramientas como el brainstorming o el diagrama de afinidad. Utilización de un AMFE como herramienta preventiva. ***EJERCICIO: uso de las herramientas "brainstorming", diagrama de afinidad, AMFE...***

7. Liderar el equipo de atención al cliente para evitar tensiones y obtener sinergia

El trabajo en equipo: El cambio de "trabajar juntos" a trabajar en equipo. Las 5 reglas para los equipos de alto rendimiento. Cómo mantener viva la moral y la eficacia del equipo. Técnicas profesionales para la dirección de reuniones. ***EJERCICIO "Perdidos en alta mar".***

8. Revisar el proceso de reclamaciones aplicando la filosofía "Lean Service"

Identificar el mapa actual del proceso con el "Value Stream Mapping" para conseguir una visualización de los flujos de información y la valoración de los plazos de respuesta a la reclamación desde la doble perspectiva de la empresa y del cliente. Detección de las tareas que no añaden valor. Generar un mapa ideal que reduzca al máximo el tiempo de respuesta al cliente. ***Presentación de un ejemplo.***

Profesores:

Nathalie Gasnier, Consultora en Calidad de Grupo ODE.

Licenciada en Economía por la Universidad de Paris V René Descartes (Institut Universitaire de Technologie) y Master de Gestión de Calidad en Lille (École Supérieure de Lille). Ha desarrollado su actividad profesional en Francia, España y Venezuela. Especialista en programas de formación y asesoramiento en el campo de la calidad de servicio, dirigiendo proyectos de mejora continua orientados al cliente: medición de la satisfacción del cliente, atención telefónica, fidelización y gestión de reclamaciones. Dirige diversos proyectos de consultoría en CRM en empresas industriales y de servicios.

Mª José Magdaleno Bassas, Consultora en Management y Recursos Humanos de Grupo ODE.

Licenciada en Filología Hispánica (UAB). Ha desarrollado su actividad profesional en compañías de ámbito nacional e internacional, diseñando programas y sistemas formativos especialmente destinados al desarrollo de habilidades de comunicación. Es miembro de un grupo de investigación y desarrollo personal sobre Inteligencia Emocional.

Objetivos:

El propósito de este seminario es desarrollar habilidades que permitan liderar con eficacia al grupo de colaboradores que atienden a clientes desengañados, disgustados o enfadados como consecuencia de un problema en el producto o servicio.

Al finalizar el seminario, los participantes:

- Explorarán las reacciones comunes del cliente ante fallos en el producto o servicio.
- Conocerán una metodología de ocho pasos orientados a recuperar la confianza del cliente, que pueden adaptar a su organización.
- Estarán en disposición de ayudar al personal de contacto a ampliar su repertorio para reaccionar ante respuestas emocionales de los clientes.
- Usarán técnicas específicas para tratar con los clientes enfadados o alterados.
- Tomarán acciones de mejora continua para analizar las causas raíces de las quejas y reclamaciones.
- Liderarán el equipo que tienen a su cargo para propiciar la sinergia en la atención y gestión de las quejas y reclamaciones.
- Revisarán el proceso de quejas y reclamaciones para garantizar una respuesta más rápida y eficaz al cliente.

Dirigido a:

Director de Atención al Cliente, Responsable de Calidad de Servicio, Jefe de Posventa, Gestores de quejas y reclamaciones.

"Satisfacer al cliente es la misión y el propósito de toda empresa."
Peter F. Drucker

Fechas y Lugar de Realización:

Barcelona: 20 y 21 nov. 2012 - Casp, 58 pral.
Madrid: a determinar, Pº Habana, 9-11
Horario:
De 9:30 a 19:00 h. (duración total 16 horas)

Cuota de Inscripción:

Cuota general ..... 710 € + IVA
Clientes Grupo ODE ..... 635 € + IVA

Descuento del 10% en las inscripciones adicionales. En el importe del curso se incluye: la documentación y material, almuerzo, cafés en las pausas y Certificado de Asistencia.

Cancelación: Hasta 2 días laborables antes del inicio se devolverá el importe de inscripción menos un 10% en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo, no se reembolsará el importe de inscripción, aunque podrá sustituirse al participante inscrito por otra persona, o reservarse este importe para la asistencia a otro seminario.

Formación In-Company:

ODE le garantiza los resultados del desarrollo de estos programas de formación en la modalidad "in-company", con interesantes ventajas para su empresa:

- Adaptando los programas a las necesidades y particularidades de la organización, estableciendo conjuntamente con la empresa los objetivos para la acción formativa
- Con alta flexibilidad y adaptabilidad para fijar fechas, lugar y formato del programa
- Significativo ahorro de costes para equipos superiores a 5 personas.

Ayudas a la formación:

Su empresa puede beneficiarse de una bonificación de **208€/asistente**, gracias a las ayudas gestionadas por Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (nuevo FORCEM). Llámenos y le informaremos.

Ventajas fiscales:

El importe de las cuotas de asistencia al Curso es deducible en los impuestos sobre la Renta y Sociedades. Asimismo, los gastos de formación del personal dan derecho a una deducción en la cuota del impuesto de Sociedades o IRPF que grave dichos rendimientos. La cuantía de deducción oscila entre el 5% y el 10% de dicho importe.

www.ode.es