



Gestión emocional de quejas y reclamaciones

Duración: 6 horas

Objetivos

- Reconocer el valor de una Queja como una oportunidad de mejora y fortalecer la relación con el cliente. Recuperar clientes enfadados.
- Gestionar las emociones propias y del cliente para mantener la calma y la eficacia durante situaciones difíciles.
- Tratar adecuadamente con diferentes tipos de personas, incluyendo los momentos difíciles de la relación.
- Aplicar técnicas de Escucha activa, Empatía y Asertividad para desactivar conflictos y orientar las quejas hacia soluciones satisfactorias.

Principales contenidos

Una queja es un regalo

- La importancia de una buena gestión de Quejas y Reclamaciones.
- Agradecer al cliente que reclama la oportunidad de gestionar su queja.

Las emociones en las Quejas y Reclamaciones

- Identificar las emociones del cliente en una queja (frustración, enojo, ansiedad, rabia...).
- Gestionar nuestras emociones: cómo reconocer y gestionar estrés, enojo y frustración.
- Estudiar las diferentes tipologías de comportamiento de las personas que se quejan.

Técnicas para gestionar adecuadamente la situación

- Escucha activa:
 - Cómo demostrar que se escucha con atención.
 - Claves para no interrumpir ni invalidar emociones.
- Empatía:
 - Cómo conectar con las emociones del cliente.
 - Técnicas para validar emociones sin perder el control.
- Asertividad:
 - Cómo expresar límites de manera respetuosa.
 - Evitar respuestas pasivas o agresivas.

Desactivación de conflictos y búsqueda de soluciones

- Técnicas para desactivar tensiones:
 - Pausar y tomar perspectiva.
 - Uso del tono de voz y lenguaje corporal.
 - Frases clave para calmar situaciones (ej. "Entiendo cómo se siente").
- Cómo enfocar la conversación hacia soluciones:
 - Preguntar para entender el problema.
 - Proponer opciones claras y posibles.

Fechas: 20-21/02 de 9,30 a 12,30h en aula virtual

Inscripciones: 290€+IVA en info@tmi.es