

Curso: Gestión Estratégica de Reclamos y Quejas de Clientes Externos

Incluye:

- ✓ Manual de trabajo del participante
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS) para los participantes que aprueben el curso

Duración: 8 horas Total incluyendo la hora de comida y descansos por didáctica.

Instructor: Ingeniero Industrial con experiencia de más de 20 años en mejora continua, calidad, procesos, administración de proyectos, inventarios, siniestros, monitoreo y manufactura

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante aplicará protocolos estandarizados de atención, contención emocional y análisis causa-raíz para la gestión de quejas y reclamos de clientes externos, transformando insatisfacciones operativas en oportunidades de fidelización y mejora continua de procesos.

Dirigido a:

- Gerentes
- Jefes
- Coordinadores
- Ejecutivos de servicio al cliente
- Personal de atención posventa
- Analistas de calidad
- Soporte técnico
- Ejecutivos de cuenta orientados al relacionamiento con clientes externos..

Temario general.

1. Fundamentos y Valor Estratégico del Manejo de Quejas (ISO 10002)

- El valor del cliente insatisfecho: Retención vs. Costo de adquisición.
- Diferencia operativa entre duda, sugerencia, queja y reclamo formal.
- Principios de la norma ISO 10002 para el tratamiento de quejas en las organizaciones.
- Mapa del viaje del cliente (Customer Journey) en el momento de la insatisfacción.

2. Desescalamiento Emocional y Comunicación Asertiva en Situaciones Difíciles

- Psicología del cliente enojado: Expectativas y detonantes de la frustración.
- Técnicas de desaceleración y contención emocional (Modelo LAST: Listen, Apologize, Solve, Thank).
- Comunicación verbal y no verbal en momentos de crisis (Canales presencial, telefónico y digital).
- Manejo de objeciones y frases a evitar para no escalar la fricción.

3. Protocolo de Investigación, Diagnóstico y Negociación de Soluciones

- Captura y registro riguroso del reclamo: Matriz de prioridad y severidad.
- Análisis de Causa Raíz para reclamos operativos (5 Porqués e Ishikawa).
- Matriz de compensaciones y acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Negociación de soluciones 'Ganar-Ganar' con clientes externos intransigentes.

4. Cierre, Estandarización y Sistema de Mejora Conti

- Cierre formal del reclamo y verificación de la satisfacción del cliente.
- Indicadores Clave de Gestión (KPIs): Tasa de resolución al primer contacto (FCR), tiempo promedio de respuesta (TAT) y CSAT.
- Retroalimentación interna a las áreas operativas responsables.
- Estandarización e implementación de acciones correctivas y preventivas.

Metodología: 70% teoría -30 % ejercicios y casos prácticos

Nota: Todos los cursos se pueden ajustar según los requerimientos del cliente de tiempos