

GUEST RECOVERY-CONFLICT RESOLUTION

Cómo Recuperar Clientes y Solucionar Conflictos

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

PARA QUÉ CAPACITA para transformar una queja o reclamación en una oportunidad de negocio y de mejora.

MODALIDAD Presencial. **Formación *in Company* para ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos a las necesidades de cada establecimiento.**

DURACIÓN 21 horas (6 sesiones de 3,5h.)

FECHAS Y HORARIOS a determinar con cada empresa.

PRECIO 273€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

OBJETIVOS

- Identificar los procesos comunicativos como actividad de recuperación.
- Mejorar las capacidades comunicativas.
- Incrementar la eficacia en la atención al cliente, gestión de quejas y el trabajo en equipo.
- Identificar diferentes tipologías de clientes.
- Tratar las quejas de forma efectiva.

CONTENIDOS

1. ATENCIÓN AL CLIENTE “*Customer Engagement*”

Cómo fidelizar a los clientes: los puntos clave
La etiqueta para responder al cliente
Desarrollo de la empatía
Puntos de vista y conceptos diferentes
La excelencia en la personalización del servicio
Cómo transmitir la excelencia del servicio prestado

2. GESTIÓN DE QUEJAS “*Customer & Service Recovery*”

Importancia e impacto de las quejas
Comunicación verbal y no verbal
Puntos clave para resolver las quejas/reclamaciones
Cómo “lidar” directamente con el cliente: asertividad
Qué son las quejas y porqué surgen
Impacto en la fidelidad y en la mejora
Estilos de respuesta ante la insatisfacción
Reclamaciones de los diversos grupos de interés

3. LAS RECLAMACIONES: OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cómo evaluar la satisfacción de los clientes que han reclamado
Indicadores de medición: porqué y para qué son necesarios
Distribución y análisis de la información
Cómo establecer indicadores adecuados para una correcta gestión
Mejora de los procesos, productos y servicios, a partir de la información

4. COMUNICACIÓN: LA ACTITUD DEL PERSONAL ANTE UNA QUEJA

El proceso de comunicación
Estrategias y/o técnicas para una comunicación exitosa
Comunicación no verbal: la sonrisa
Presentación y actitud personal
Trato con clientes “disgustados”

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: *REAL LIFE Case studies*

Pensar “fuera de la caja”
La gestión eficaz de las quejas/reclamaciones
Cómo trabajar y desarrollar una propuesta creativa en equipo: la motivación
Cómo formar equipo



¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**