



PERFECCIONAMENT EN L'ATENCIÓ AL CLIENT: TRACTAMENT DE QUEIXES I RECLAMACIONS

OBJECTIUS DEL CURS

- ✓ Desenvolupar les actituds i habilitats adients per a la gestió de les queixes i reclamacions.
- ✓ Identificar comportaments, comentaris... a potenciar i a evitar.
- ✓ Incrementar les actituds positives, proactives i resolutives per al tractament de les situacions complexes.
- ✓ Perfeccionar les estratègies i habilitats comunicatives, d'argumentació i de negociació davant queixes i reclamacions.
- ✓ Tractar els clients difícils de forma personalitzada en funció del seu perfil per a reconduir les situacions.
- ✓ Incrementar les competències emocionals dels participants com l'autocontrol, l'empatia, l'assertivitat...
- ✓ Realitzar un tractament satisfactori de les trucades/situacions difícils aplicant les habilitats adequades i essent resolutius.

ADREÇAT A

Directius i comandaments intermedis que desenvolupen la seva activitat professional en l'àmbit de l'atenció al client (àrea comercial, àrea d'atenció al client i servei post-venda).

PROGRAMA

1. La nova perspectiva de les queixes i reclamacions.
2. La comunicació en situacions difícils.
3. Gestió de situacions difícils: com transformar queixes en oportunitats per a posar en valor el servei.
4. Aplicació a casos pràctics.

DURADA

12 hores, distribuïdes en 3 sessions.



2, 4 i 9 de desembre de 2019

De 15:00 h a 19:00 h

PREU

Alumne entitat col·laboradora CEQUIP

1a Inscripció: 290 €.

A partir de la 2a inscripció: 270 €

Alumne entitat externa

1a Inscripció: 315 €.

A partir de la 2a inscripció: 295 €

INSCRIPCIÓ

A través del [formulari d'inscripció](#), fins al 28 de novembre com a data límit.

Places limitades: de 8 a 12 alumnes.

Formació bonificable per a les empreses.

INFORMACIÓ

cequip@cequip.net.

Tel. 934 011 964 | 691 159 097

EQUIP DOCENT

Sr. Joan Elias, graduat en Relacions Públiques (UB), llicenciat en Ciències de la Comunicació (URL), DEA en Comunicació i Humanitats (URL), Màster en Marqueting (EADA) i PPD (IESE). Consultor i coach de direcció, comunicador, conferenciant i escriptor, ha treballat com a director de comunicació de diverses empreses i entitats públiques i ha publicat diversos llibres. És professor de la Universitat Pompeu Fabra i de l'Escola d'Alta Direcció i Administració (EADA).