

Curso-taller:

**FIDELIZACIÓN DE CLIENTES Y GESTIÓN DE
QUEJAS Y RECLAMACIONES**
Administradores de Fincas

Consultora: Silvia Elena García.- Experta en áreas de Atención al Cliente, tanto en comunicación oral como escrita con más de 29 años de trayectoria nacional e internacional.

Dirigido a: Administradores de Fincas.

Duración: 3,45 hs.-

Presentación:

Cuando el propietario reclama está pidiendo atención y respuesta efectiva a sus necesidades. Toda reclamación, ya sea presencial, telefónica o por correo electrónico es una OPORTUNIDAD DE HACER “TANGIBLE” EL SERVICIO DEL ADMINISTRADOR DE FINCAS. Este curso le dará las claves para mejorar la imagen de su Despacho con todos los recursos de comunicación más indicados.

Objetivo general del curso-taller:

- Proporcionar recursos de comunicación efectiva, tanto en la interacción presencial, telefónica y por escrito, para atender todas las reclamaciones y sugerencias de mejora de los clientes (propietarios e inquilinos), con las respuestas y acciones más indicadas.

CONTENIDOS

- **Introducción:** *Competir con “valor cliente y valor empresa”*
- **De los conceptos a la realidad:** diferencias entre queja y/o reclamación. Ejercicio
- **Proceso de la reclamación:**
 - Toma de contacto.
 - Escucha activa.
 - Descubrir necesidades y dar solución y satisfacción.
 - Argumentación y /o respuesta a la reclamación.
 - Cómo mostrar el compromiso del Despacho.
- **Cómo escuchar la reclamación:**
 - Uso de expresiones de acogida *neutras* de la queja.
 - Auto-control emocional
 - Empleo de la “escucha activa” para aclarar mensajes confusos.

- **Lenguaje verbal y no verbal ante conflictos**
 - Lista de expresiones favorables y aquellas que deben evitarse. Ejercicio práctico.
 - Uso eficaz de las expresiones verbales para generar Compromiso”
 - El mensaje del cuerpo. Guía de gestos corporales positivos para evitar conflictos.

- **Cómo argumentar respuestas a la reclamación**
 - Diferencias de conducta según canales de comunicación: reclamaciones presenciales-telefónicas o por escrito.
 - Empleo de herramientas de comunicación para no añadir más problemas a los conflictos.
 - Cómo ganar tiempo para dar soluciones a problemas complejos. Ejemplos.

- **Reclamaciones por Correo Electrónico**
 - Bases para el éxito del correo electrónico: que hacer y qué No hacer.
 - Estructura y redacción de la respuesta escrita a reclamaciones: Ejemplos.
 - Casos prácticos con reclamaciones habituales (sector Administración de Fincas)

- **CONCLUSIONES Y PLAN DE ACCIÓN.**