

*Departamento de Capacitación y
Formación Profesional*

Quejas y Reclamos

(Nivel Operativo)

*Centro
Ciudad de Buenos Aires
Cuyo
Litoral
Noroeste
Patagonia
Provincia de Buenos Aires*



Federación Empresarial
Hotelerá Gastronómíca
de la Repúblíca Argentína



Nombre del curso - Nivel

Quejas y Reclamos – Nivel Operativo

Carga horaria

Ocho horas.

Capacitador/es

Lic. Gabriela Taborda
Lic. Gastón Ábalos
Mg. Giselle Di Nardo

Fundamentación

Considerando que las quejas y reclamos surgen por la insatisfacción de los clientes, es necesario implementar acciones a fin de corregir dichas falencias en el momento. El personal que recibe las quejas debe actuar brindando seguridad, contención y la mejor solución posible ante estos hechos por lo que debe estar entrenado para tal fin.

Las quejas y reclamos pueden ser momentos de oportunidad de fidelización si se resuelven de manera positiva y es este concepto el que debe ser internalizado en el personal de cara a los clientes para que actúen con seguridad y empatía.

Perfil del asistente del curso

Esta capacitación está dirigida a todas aquellas personas que se desempeñen en posiciones relacionadas a la asistencia y/o atención al cliente en distintas empresas u organizaciones del sector turístico; y también aquellas otras que tengan contacto con el cliente en determinadas circunstancias como es el nivel gerencial y los mandos medios.

Propósitos

Que al finalizar el curso los asistentes sean capaces de:

- Enfocar las quejas y reclamos como oportunidad de mejora para la organización y no como una crítica personal.
- Empatizar con el cliente damnificado a fin de poder brindar la mejor solución de manera rápida y efectiva.
- Contar con herramientas y estrategias de comunicación y resolución efectivas para gestionar situaciones adversas.

Contenidos

Módulo 1: La queja, una oportunidad de mejora.

- Análisis de la satisfacción de necesidades y expectativas.
- Definición de queja, reclamo, sugerencia.
- Motivos de queja. ¿Por qué se queja el cliente?
- El lado positivo y negativo de las quejas.
- Vías para escuchar los requerimientos del cliente. Escucha activa.
- Como utilizar positivamente las quejas de los clientes.

Módulo 2: Atención y Gestión de la queja

- Cómo atender una queja.
- Que NO hacer frente a una queja.
- Formas de actuar frente a las quejas de acuerdo a los distintos canales: telefónica, presencial, on line, etc.
- Cómo gestionarlas y atenderlas adecuadamente.
- Resolución de conflictos

Propuesta metodológica

El desarrollo del curso se llevará a cabo a través de en un marco teórico-práctico creado por el capacitador, quién utilizará distintos recursos didácticos (Power point/Prezzi, casos, rol play, entre otras actividades) que le permitirán transmitir los concepto teóricos y realizar prácticas que ayuden en la comprensión de los conceptos a los participantes.

Recursos didácticos

- Pc, proyector y pantalla.
- Pizarra o rotafolio, fibras y borrador.
- Salón acorde a la cantidad de participantes con sillas dispuestas en auditorio.

Régimen de asistencia

El asistente deberá cumplir con el 75 % de asistencia para mantener su condición regular y obtener de esa manera el certificado correspondiente.

Bibliografía

Báez Casillas, Sixto. “Hotelería”. México D. F.: Patria, 2007.

Gallego, Jesús F, “Gestión de hoteles. Una Nueva Visión”. Madrid. Ed. Thomson – Paraninfo. 2002.

Iglesias, Cristina. “Calidad de Servicio y Atención al Cliente”. 1º Edición. Buenos Aires Universidad Nacional de Quilmes. 2006.

Webgrafía

Buenas Prácticas para la Gestión de Quejas y Sugerencias de Clientes y Usuarios - <http://athletgest.ibv.org/es/clientes-y-usuarios/49-buenas-practicas-para-la-gestion-de-quejas-y-sugerencias-de-clientes-y-usuarios.html?start=2>

Cristale, M. “El manejo de las quejas y los reclamos.” <http://www.hospitalidadynegocios.com/articulos/2095/el-manejo-de-las-quejas-y-los-reclamos>



Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina
Departamento de Capacitación y Formación Profesional



Federación Empres
Departan