

*Departamento de Capacitación y
Formación Profesional*

*Armado de un
Sistema de Gestión de
Quejas para la
organización.
(Nivel Medio/Gerencial)*

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



Federación Empresaria
Hotelerá Gastronómíca
de la Repúblíca Argentína



Nombre del curso - Nivel

Armado de un Sistema de Gestión de Quejas para la organización - Nivel Medio/Gerencial

Carga horaria

Cuatro horas.

Capacitadores

Mg. Giselle Di Nardo

Fundamentación

El buen y satisfactorio manejo de una queja no solo está en el modo de abordaje en el momento que se realiza ni tampoco debe quedar cerrada/olvida si el cliente quedó satisfecho/a sino que esto implica que se cuente con una sistematización de la queja, es decir, con una manera de abordar la queja, de tratarla pero también de asentarla, hacerle el seguimiento y cerrarla adecuadamente.

Además, tener un sistema de gestión y administración de quejas favorece a la organización porque genera información muy valiosa porque permite armar indicadores y a partir de ellos tomar medidas correctivas en el servicio al cliente con el propósito de reducir las quejas y mejorar la satisfacción.

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, directa o indirectamente, en distintas empresas u organizaciones relacionadas con el servicio hotelero, gastronómico y turístico en general.

Propósitos

Que los participantes, al finalizar el curso logren:



- Armar su propio sistema de quejas
- Trabajar con calidad en el momento del servicio frente al cliente.
- Estar atentos/as a los distractores para poder minimizarlos.
- Recordar los valores de la hospitalidad
- Implementar Buenas Prácticas en el servicio al cliente.

Contenidos

Módulo I: Sistema de Gestión y Administración de la queja

- Componente del Sistema Gestión de quejas.
- Circuito de la queja.
- Formato del Sistema de queja.

Propuesta metodológica

Esta propuesta estará desarrollada en formato Taller, por lo tanto, la propuesta es abordar el contenido teórico muy brevemente y a partir de allí realizar actividades 100% prácticas y reflexivas de lo conversado. La capacitadora utilizará distintos recursos didácticos (Power Point y actividades prácticas) para poder transmitir sus conocimientos de forma efectiva a los y las participantes.

Recursos didácticos

Proyector
PC
Pantalla
Pizarra
Marcadores

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

No requerida



Federación Empres
Departan