



Admisión de reclamaciones

Sku: 4805EC

Horas: 10

Formato: HTML

OBJETIVOS

Reconocer diferentes aspectos relativos a la gestión de quejas y sugerencias de los clientes. Conocer los rasgos de la reclamación según la ISO 10002. Identificar las Hojas de Reclamaciones. Distinguir distintos aspectos relacionados con la fidelización del cliente.

CONTENIDOS

UNIDAD 1. Gestión de quejas y sugerencias.

- Definición y objetivo.
- Responsabilidades.
- Quejas y sugerencias de clientes.
- Otros procedimientos de tratamientos de quejas.
- Cuestionarios.
- Evaluación y revisión.
- Pautas para la gestión de quejas y reclamaciones.
- Nuevas herramientas. Las web 2.0.

UNIDAD 2. La reclamación según la iso 10002.

- Definición.
- Principios y directrices.
- Esquema general para la gestión de reclamaciones.
- Planificación y diseño.
- Realización del proceso de gestión de reclamaciones.
- Mantenimiento y mejora.

UNIDAD 3. Las hojas de reclamaciones.

- Cómo son las hojas de reclamaciones.
- Cartel informativo.

- El proceso.

UNIDAD 4. Fidelización del cliente.

- Qué saben los hoteles sobre sus clientes.
- CRM. Fidelización y retención de clientes.