



## 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.