

## Auladeeconomía.com en convenio con CRECEX Invita a participar del curso virtual Atención Efectiva de Quejas y Reclamos

El curso Atención Efectiva de Quejas y Reclamos ofrece al participante un espacio para reflexionar acerca de la atención efectiva de las quejas y los reclamos de los clientes, más como una ventaja y una oportunidad para mejorar los servicios de atención al cliente. El curso enfatiza en las características de los clientes quejosos, principalmente en los factores relacionados con la comunicación y la negociación en el momento de atender este tipo de situaciones.

### Contenidos:

Tema 1: El entorno actual y su efecto en la exigencia de los clientes. La organización y el manejo de las quejas. El proceso para la administración de las quejas o reclamos.

Tema 2: Ruta de una queja. Clasificación de las quejas o reclamos. Tratamiento de las quejas y reclamos.

Tema 3: Procedimientos, normas y políticas en relación con las quejas. La comunicación en el manejo de quejas y reclamaciones de los clientes. Técnicas para mejorar el entendimiento.

Tema 4: El servicio al cliente y la comunicación. Perfiles de clientes: clientes egocéntricos, histéricos, groseros, dictadores y abusivos. Manejo del lenguaje en la atención de quejas y reclamos.

### Metodología

El curso está diseñado para ser impartido en un período de cuatro semanas de forma virtual, para ello se utilizará la plataforma de enseñanza en línea de AulaDeEconomía.com. Cada semana el tutor planteará diversas actividades con el fin de lograr un aprendizaje significativo. Para esto incluirá el análisis de lecturas, presentaciones en diferentes formatos, videos, foros, cuestionarios, casos, tareas, entre otras experiencias educativas.

**Ventaja importante No tiene horarios ni tiene que trasladarse a otro lugar, participa desde su casa o lugar de trabajo.**

### Profesor

MBA Magally Sandí Barquero: Máster en Administración de Negocios y Máster en Docencia. Posee amplia experiencia profesional, en especial en asuntos de servicio al cliente, medición de la satisfacción del cliente y fidelización de clientes. Dirige la Contraloría de Servicios de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional. Tiene amplia experiencia docente y es consultora de AulaDeEconomía.com en varios de sus programas de capacitación virtual.

### Fecha de inicio del curso

Martes 28 de julio del 2009.

### Costo del curso

El costo del curso virtual es de U\$120 para no afiliados a CRECEX. Para los afiliados obtendrán un descuento del 25% quedando en U\$90. **APLICA EN PAGO EN EFECTIVO.** Se entregará certificado de participación emitido por Auladeeconomia y CRECEX

**Para mayor información e inscribirse en el curso puede escribir a:**

**CRECEX=>** [formacionempresarial@crecex.com](mailto:formacionempresarial@crecex.com) o [kchaves@crecex.com](mailto:kchaves@crecex.com); o bien llamar al 2253-0126 Ext. 118 y 119