

CURSO – Por qué gestionar bien una reclamación mejora la experiencia del cliente

Zaragoza - Sainz de Varanda

Formación Bonificable

FUNDAE

APOYO CAI
A DESEMPLEADOS

Lugar:	Fundación CAI Avda. Alcalde Sainz de Varanda nº 1-3. 50009 Zaragoza 976 355 000
Fechas:	18/11/2025
Horario:	De 9 a 15 h. (6 horas lectivas)
Importe:	160 €
Importe desempleados:	48 €
Plazo de inscripción: (Hasta las 15 h.)	13/11/2025
(*) Sesiones	
• Enero: 17, 24 y 31	

Presentación

En un mercado cada vez más competitivo, la rapidez y eficacia con la que se responde a una queja o reclamación puede ser una de las variables para fidelizar o perder un cliente. Debemos dejar de considerarlo como un inconveniente y entenderla como una opción para consolidar y recuperar la confianza del cliente mejorando los procesos internos de la organización y estándares de calidad.

Todas las personas hemos tenido experiencias positivas y negativas a este respecto, y ¿Cómo lo gestionaron? ¿Cómo fue la relación con las personas y/o entidad?

Reflexionar y valorar cómo es el modelo teórico es básico, para tener objetivos alcanzables y establecer indicadores que nos permitan evolucionar como empresa junto al cliente, reforzando la cultura de orientación al cliente.

Objetivos

- Reflexionar sobre el proceso de reclamaciones en las organizaciones fomentando una cultura de orientación al cliente
- Detectar mejoras para mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño del servicio.
- Generar confianza en el proceso de reclamación.
- Trabajar la gestión emocional para prevenir conflictos y mantener relaciones interpersonales adecuadas incluso en momento de crisis y/o enfado.

Dirigido a

Todos los profesionales que quieran mejorar su respuesta ante las relaciones de los clientes.

Metodología

Las dinámicas y participación de los asistentes es la metodología que se utilizará en el curso, donde también se verán casos reales de empresas ante las reclamaciones de sus clientes para sacar pautas de método.

Profesorado

Dña. **Marta Cabrerizo Callejero**. Licenciada en Psicología. Postgrado de experto universitario en formación centrada en los resultados empresariales. Consultor y asesor de empresas en materia de recursos humanos.

Programa

Proceso de reclamaciones

- Canales de recepción y registro
- Investigación, respuesta y seguimiento
- Establecer un procedimiento claro y sencillo con indicadores

Buenas prácticas personales para gestionar los enfados de los clientes y nuestras emociones

- Mejorar la experiencia del cliente: perder clientes o fidelizarlos
- Empatía para gestionar: expectativas y comunicación
- Soluciones reales y motivaciones cubiertas
- Reforzar el compromiso con el cliente
- Guiones para gestionar enfados y emociones

Organización

Plazo de inscripción

La recepción de solicitudes finalizará el 13 de noviembre, a las 15,00 horas. Plazas limitadas siguiendo las normas de la Fundación Tripartita. Se enviará confirmación por correo electrónico. Las cancelaciones efectuadas con posterioridad a dicha fecha, estarán sujetas a la retención del 40% de la cuota de inscripción.

Teléfono de información 976 355 000

Cuota de inscripción y forma de pago

Bonificable en un porcentaje de la cuota de inscripción. Si desea acogerse a la bonificación, deberá realizar la inscripción, como mínimo, 7 días hábiles antes de la fecha de inicio.

- Importe para desempleados (previa confirmación de la plaza) pago con tarjeta de crédito: 48 euros (incluye documentación).
- Importe para pagos por domiciliación o tarjeta de crédito (previa confirmación de la plaza): 160 euros (incluye documentación).

En virtud del Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, se advierte de que las enseñanzas que se imparten organizadas por la Fundación CAI, no conducen a la obtención de títulos académicos oficiales.

Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón - CIF. G-50000819.

Inscrita en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón con el número 350/I

Domicilio Social: Calle San Braulio, 5-7, 50003 - ZARAGOZA.

© 2012-2025 **Fundación Caja Inmaculada**