La gestión de quejas y reclamaciones

Presencial / Aula virtual: 4 horas

Capítulo 1: Introducción a la gestión eficaz de una queja

Principios de Calidad de Servicio
Cómo evalúa el cliente la calidad de servicio
Expectativas y Percepciones
La prolongación de su satisfacción

Capítulo 2 : Los perfiles del cliente en un camping

Tipos de Clientes de un camping
Cliente según su personalidad
Cliente según su actitud

Capítulo 3 : La comunicación eficaz

Comunicación verbal y no verbal en situaciones difíciles
Técnicas para mejorar la comunicación

Capítulo 4 : Actitudes ante las situaciones de queja

Autocontrol
Empatía
Asertividad
Armonizar y reconducir

Capítulo 4 : Protocolos de Actuación

Los cinco pasos para gestionar la queja
Método SIRVE
Elaboración de un protocolo