

Ficha del producto

Formación Gestión de quejas y reclamaciones

| | |
|--|---|
| Público objetivo | <p>Esta formación va dirigida a aquellas personas que han de gestionar quejas o reclamaciones de otras personas con las que interactúan: Ya sean clientes, proveedores, compañeros de trabajo o subordinados (en caso de ser managers), y quieran dominar una estructura que les permita hacerlo de forma constructiva, a la vez que les facilite el mantener una buena relación con la otra parte (o incluso mejorarla).</p> |
| Resumen del contenido | <p>Explicamos por qué a veces nos cuesta reaccionar o gestionar de forma constructiva las situaciones en las que alguien se nos queja: El papel de las emociones y el filtro que utilizamos para juzgar a los demás y a la situación.</p> <p>Explicamos, y practicamos, el hilo conductor que podemos utilizar para gestionar este tipo de situaciones de forma constructiva (qué hacer y decir en cada momento, de qué forma y en qué orden).</p> |
| Duración de la formación y metodologías | <ul style="list-style-type: none">○ 3,5 - 4 horas.○ 2-3 Role plays (hay 1 opcional) y 1 ejercicio en grupos. |
| Material incluido en la formación | <ul style="list-style-type: none">○ Guía del formador.○ <i>PowerPoint</i> de soporte.○ 1 <i>One pager</i> para los managers con el resumen de lo que pueden esperar ver en sus equipos una vez acabada la formación (y puedan hacer el seguimiento).○ 2 fichas <i>memocard</i> para los participantes, con el resumen de los aspectos principales.○ 1 ficha de plan de acción individual para los participantes.○ 3 fichas de ejercicios para los participantes. |