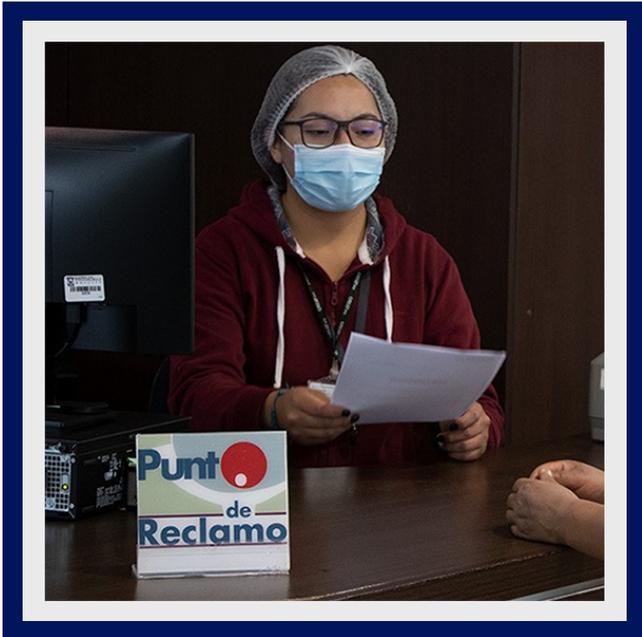


Punto de Reclamo

Código: PR-001

Propuesta de Valor: HABILIDADES BLANDAS

Duración: 12 Horas



Las empresas invierten mucho dinero en estudiar el mercado, en desarrollar sus productos o servicios y en comunicar sus bondades en costosas campañas publicitarias. Pero todo ese esfuerzo puede ser en vano si cuando el cliente se encuentra frente a frente con los vendedores de la firma no se siente atendido correctamente. Recordemos que un cliente maltratado o mal atendido lo comenta a diez personas, mientras que un cliente satisfecho sólo se lo transmite (y no siempre) a una sola.



AUDIENCIA

- Dirigido a personas que se desempeñen en áreas de atención y asistencia de Público.
- Responsables de los departamentos de Atención al Cliente, Calidad



PRE REQUISITOS

- No tiene requisitos previos.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Con el objetivo de precautelar los derechos e intereses del consumidor financiero, todas las entidades de intermediación financiera reguladas por la Autoautoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), deben contar con un servicio de atención gratuita para atender en primera instancia y de forma oportuna los reclamos de los consumidores financieros.

Este servicio se denomina "Punto de Reclamo" para que los clientes y usuarios ejerzan sus derechos como usuarios financieros

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a diseñar y mejorar el servicio de Gestión de Reclamaciones para que sea apropiado a las características de la

organización y de sus productos y servicios.

- Conseguir herramientas adecuadas para mejorar la experiencia del cliente en el proceso de Gestión de Reclamaciones.
- Conocer los métodos, requisitos y pasos a seguir para gestionar de forma eficaz y eficiente las quejas y reclamaciones, tanto escritas como verbales, a través de los diversos canales de comunicación, incluidas las redes sociales.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado oficial de **COGNOS**.



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

1.1. RELEVAMIENTO DEL PÚBLICO ASISTENTE CON EL FIN DE IDENTIFICAR SU RELACIÓN CON EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POR LO TANTO QUEJAS Y RECLAMOS.

1.2. ENFOQUE DE LA QUEJA Y EL RECLAMO

1.3. CONTEXTUALIZACIÓN

1.4. CONCEPTUALIZACIÓN: DIFICULTAD, QUEJA, RECLAMO, PETICIÓN, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, SATISFACCIÓN AL CLIENTE, SERVICIO AL CLIENTE, MOMENTO DE LA VERDAD, CRM, CLIENTING

1.5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PÚBLICO PARTICIPANTE

2. GESTIÓN

2.1. ¿CÓMO GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMOS?

2.2. GESTIÓN DE QUEJA POR NIVELES

2.3. ¿POR QUÉ SE QUEJAN LOS CLIENTES?

2.4. BENEFICIOS DE GESTIONAR CORRECTAMENTE

2.5. EL MAPA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.6. INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.7. ¿POR QUÉ RECHAZAMOS LAS QUEJAS?

2.8. QUEJA COMO OPORTUNIDAD

2.9. ¿QUÉ BUSCA EL CLIENTE?

2.10. DECÁLOGO DE LAS QUEJAS

2.11. PROCESO SECUENCIAL

2.12. NORMATIVA Y LEYES VIGENTES

3. EJECUTIVO DE PLATAFORMA

4. PRODUCTOS FINANCIEROS

5. SISTEMAS OPERATIVOS BANCARIOS

6. ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO

7. LLENADO DE FORMULARIO UIF

8. PUNTO DE RECLAMO BANCARIO

9. NORMATIVA ASFI

★ BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, los participantes conocerán la relación de la gestión de quejas y reclamaciones con la Gestión de la Calidad