



Curso: Atención a quejas y manejo de crisis, registrado ante la STPS

Incluye:

- ✓ Memorias del curso digitales
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o WhatsApp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 8 horas.

Instructor: Con amplia experiencia en atención a quejas y manejo de crisis.

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante desarrollará habilidades para atender y gestionar quejas de manera efectiva, aplicando estrategias que permitan reducir riesgos reputacionales, manejar situaciones de crisis con mayor control y convertirlas en oportunidades de mejora continua y fortalecimiento de la fidelización del cliente.

Requisitos del participante: Ninguno.

Dirigido a:

- Supervisores, auxiliares, jefes y gerentes

Temario general

1. Introducción a la atención a quejas y manejo de crisis

- ¿Qué es una queja Vs. reclamo Vs. crisis?
- Importancia de la voz del cliente (VOC)
- Impacto de una mala gestión de quejas
- Reputación
- Costos de calidad
- Retención de clientes
- Tipos de clientes difíciles
- Ciclo emocional del cliente insatisfecho

2. Comunicación efectiva en situaciones de queja

- Escucha activa y empatía
- Técnicas de contención emocional
- Lenguaje positivo Vs. lenguaje defensivo
- Técnicas de preguntas efectivas
- Manejo del tono, postura y lenguaje corporal
- Método AER (Atender – Entender – Resolver)
- Técnica del "cliente primero"

Tel. 55-5367-8683

Email: info@mcgmexico.com

<http://www.mcgmexico.com>



3. Manejo de crisis en la atención de quejas

- ¿Qué es una crisis en servicio o calidad?
- Diferencia entre problema operativo y crisis
- Niveles de escalamiento
- Protocolo de actuación en crisis
- Contención inmediata
- Evaluación de impacto
- Comunicación interna y externa
- Manejo de clientes agresivos o escalados
- Errores comunes en crisis

4. Análisis y solución de quejas

- Análisis de causa raíz
- Uso básico de herramientas de calidad
- Ishikawa
- 5 porqués
- Acciones correctivas Vs. preventivas
- Trazabilidad de la queja
- Documentación y seguimiento

5. Recuperación del servicio y fidelización

- Recuperación del servicio (Service Recovery)
- Momentos de verdad
- Técnicas para recuperar la confianza
- Compensaciones efectivas: qué sí hacer y qué no hacer
- Indicadores de satisfacción post-queja

6. Cultura de calidad y mejora continua

- Relación con sistemas de calidad (ISO, auditorías)
- Indicadores clave
- Tiempo de respuesta
- Nivel de satisfacción
- Reincidencia
- Lecciones aprendidas
- Cultura organizacional centrada en el cliente

Metodología: 60% teoría – 40% ejercicios.